

PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027

MINISTÈRE DU TRAVAIL



Coordination

Direction générale des politiques et de la recherche du ministère du Travail

Direction générale des relations du travail et de l'évaluation médicale du ministère du Travail

Édition

Direction générale des communications du ministère du Travail

Le présent document peut être consulté sur le site Québec.ca, dans la section du ministère du Travail, sous la rubrique Publications.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

ISBN : 978-2-550-94692-2 (PDF)

ISBN : 978-2-550-94693-9 (IMPRIMÉ)

Crédit photo : Collection Assemblée nationale, Claude Mathieu photographe

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	v
MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE	vii
L'ORGANISATION EN BREF	1
Mission.....	1
Vision	1
Valeurs.....	2
Chiffres clés (au 31 mars 2022)	2
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	3
Contexte externe	3
Contexte interne	6
CHOIX STRATÉGIQUES.....	9
Enjeu stratégique 1.....	9
Orientation 1.....	9
Objectif 1.1	9
Enjeu stratégique 2.....	10
Orientation 2.....	10
Objectif 2.1	10
Enjeu stratégique 3.....	11
Orientation 3.....	11
Objectif 3.1	11
Objectif 3.2	11
TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2023-2027	13

MESSAGE DU MINISTRE



Madame la Présidente,

C'est avec un grand plaisir que je vous remets le Plan stratégique 2023-2027 du ministère du Travail.

Ce document présente les orientations du Ministère au regard de sa mission et énonce ses engagements pour les quatre prochaines années. Il s'agit d'un instrument de gouverne qui nous guidera sans contredit dans la réalisation de nos objectifs.

Ce nouveau plan stratégique est lancé par le Ministère, dans un contexte économique marqué par la rareté de main-d'œuvre et une hausse rapide du coût de la vie au cours des dernières années. Il s'inscrit également dans la foulée de la création du ministère du Travail à l'automne 2022.

Ce plan couvrira donc une période charnière pour le Ministère, qui devra veiller à assurer son plein déploiement tout en continuant d'être un partenaire engagé pour le développement social et économique du Québec et en poursuivant ses efforts pour

- ✓ contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses;
- ✓ offrir un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel du Ministère;
- ✓ faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle.

J'ai la conviction que notre Ministère atteindra ses objectifs grâce aux efforts d'un personnel engagé et mobilisé. Notre organisation prendra son envol en misant plus que jamais sur des actions visant à mieux servir les personnes salariées et les employeurs au sein des milieux de travail du Québec.

Le ministre du Travail

A handwritten signature in dark ink, reading "Jean Boulet". The signature is fluid and cursive, with the first name and last name clearly distinguishable.

Jean Boulet
Québec, juin 2023

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Monsieur le Ministre,

En vertu des obligations établies par la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le Plan stratégique 2023-2027 du ministère du Travail.

Cette planification a été élaborée dans la foulée de la constitution du Ministère à l'automne 2022. Le Ministère entend contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses, et il veut s'assurer de faire évoluer ses services en cohérence avec les attentes de sa clientèle. De plus, dans un contexte de rareté de main-d'œuvre, le Ministère compte mettre tout en œuvre pour être considéré comme un employeur de choix afin de mobiliser son personnel et d'attirer la relève. Le Plan stratégique 2023-2027 établit des orientations, des objectifs et des cibles pour l'ensemble de ces finalités.

Je suis convaincue que le Ministère parviendra à atteindre ses objectifs, et ce, grâce à l'engagement, au professionnalisme et à l'expertise de son personnel.

La sous-ministre du Travail,

A handwritten signature in black ink that reads "Anne Racine".

Anne Racine
Québec, juin 2023

L'ORGANISATION EN BREF

Mission

Le Ministère contribue à mettre en place des conditions de travail permettant le développement social et économique du Québec et soutient les organisations ainsi que les individus par la promotion de milieux de travail sains et le maintien de relations du travail harmonieuses.

La mission du Ministère est centrée sur les acteurs des milieux de travail. Le Ministère soutient de manière impartiale ces acteurs ainsi que ses partenaires afin de favoriser le maintien d'une paix sociale propice au développement social et économique du Québec.

Sa mission s'appuie sur les fonctions et les pouvoirs qui sont dévolus au ministre, en vertu de la Loi sur le ministère du Travail. Cette loi stipule que le ministre élabore et propose au gouvernement des politiques et des mesures relatives à ses domaines de compétence, notamment en vue

- de favoriser l'établissement ou le maintien de relations harmonieuses entre les employeurs, les personnes salariées et les associations qui les représentent;
- d'adapter à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie les régimes de relations du travail, les méthodes d'organisation du travail, les normes du travail ainsi que les règles relatives à la santé, à la sécurité et à l'intégrité physique des travailleuses et des travailleurs;
- de faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail.

Vision

Le Ministère se démarque par son impartialité, sa proactivité et sa capacité d'innovation face à l'évolution du monde du travail.

La vision du Ministère s'applique à l'ensemble des priorités retenues dans le Plan stratégique 2023-2027. Elle oriente le choix des moyens qui seront utilisés pour atteindre les objectifs et les cibles du Plan. Dans la mise en œuvre de ces moyens, le Ministère veillera à ce que ses partenaires, réunis notamment au sein du Comité consultatif sur le travail et la main-d'œuvre, demeurent confiants quant à l'impartialité de ses interventions, à l'objectivité des analyses qui soutiennent sa prise de décision et à la qualité de l'information qu'il produit.

Le Ministère vise à se démarquer par la célérité de sa réponse aux demandes de ses partenaires. Il accorde une attention particulière à une lecture prospective des tendances dans le monde du travail, afin de produire une information pertinente pour ses interventions futures. La capacité d'innovation du Ministère se reflète dans la prestation de ses services, dans ses modes de gestion ainsi que dans les pratiques et interventions mises de l'avant dans les milieux de travail. En misant sur l'innovation, le Ministère promeut la créativité et encourage l'agilité et les initiatives innovantes de son personnel, ce qui permet d'améliorer les façons de faire et de s'adapter à l'évolution du monde du travail.

Voué à l'intérêt public, le Ministère accomplit son mandat dans le respect des lois et des règlements, qui garantissent les droits des citoyennes et des citoyens. Le personnel en place agit avec intégrité et en exerçant sa compétence en vue de fournir aux citoyennes et aux citoyens des services de qualité, d'entretenir avec eux des rapports courtois et respectueux, d'assurer l'impartialité nécessaire à la prise de décision et de protéger la confidentialité des renseignements personnels.

Valeurs

Les interventions du Ministère sont cohérentes avec les cinq valeurs de l'administration publique québécoise :

- compétence;
- loyauté;
- respect;
- intégrité;
- impartialité.

Parmi ces valeurs, le Ministère a choisi de faire ressortir l'impartialité comme valeur distinctive. Celle-ci est étroitement liée à la mission même du Ministère, chaque membre du personnel devant faire preuve de neutralité et d'objectivité lors de ses interventions auprès des différentes parties dans les milieux de travail, ainsi qu'auprès des partenaires du Ministère.

À ces valeurs s'ajoute celle de la qualité de service. Le personnel vise l'excellence et la pertinence dans ses actions, afin d'assurer une offre de services efficiente.

Chiffres clés (au 31 mars 2022)

Chiffres clés	Description
s. o.	Budget du Ministère : En 2022-2023, le budget du Ministère était intégré à celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
118	Effectif du Ministère au 31 mars 2023.
196	Nombre de conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage sur un total de 245 interventions des services de médiation-conciliation. Touche 14 280 personnes salariées.
483	Nombre d'interventions complétées par le service de conciliation-médiation du Ministère.
9 651	Nombre d'avis produits par le Bureau d'évaluation médicale pour lesquels le délai entre la réception de la demande et l'envoi de l'avis aux clients est de 90 jours ou moins.
8 205	Nombre de conventions collectives en vigueur.
1 137 182	Nombre de personnes salariées visées par les conventions collectives.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Contexte externe

Plusieurs événements et transformations bouleversent les milieux de travail québécois. À elle seule, la crise sanitaire de la COVID-19 aura chamboulé l'organisation du travail dans bon nombre d'entreprises. L'environnement externe du Ministère est analysé sous le prisme de quatre facteurs d'influence, soit les facteurs économique et social, le facteur technologique, ainsi que le facteur lié aux relations du travail.

Facteurs économique et social

En 2022, l'économie québécoise s'est redressée de façon impressionnante à l'issue de la crise sanitaire amorcée deux ans plus tôt. Durant les huit premiers mois de 2022, le produit intérieur brut (PIB) réel du Québec était supérieur à celui observé lors de la même période en 2021, soit une augmentation de 3,5 %, et ce, malgré la chute de l'investissement résidentiel. Toutefois, selon les prévisions publiées par le ministère des Finances dans le budget 2023-2024, un ralentissement de la croissance du PIB est à prévoir en 2023 par rapport à l'année précédente (+0,6 %, après une hausse de 2,8 % en 2022)¹. L'année 2023 est donc entrevue comme une période de transition, pendant laquelle des efforts devront être déployés pour maintenir à un niveau stable la hausse des prix et favoriser ainsi une reprise plus vive de la croissance économique dès 2024.

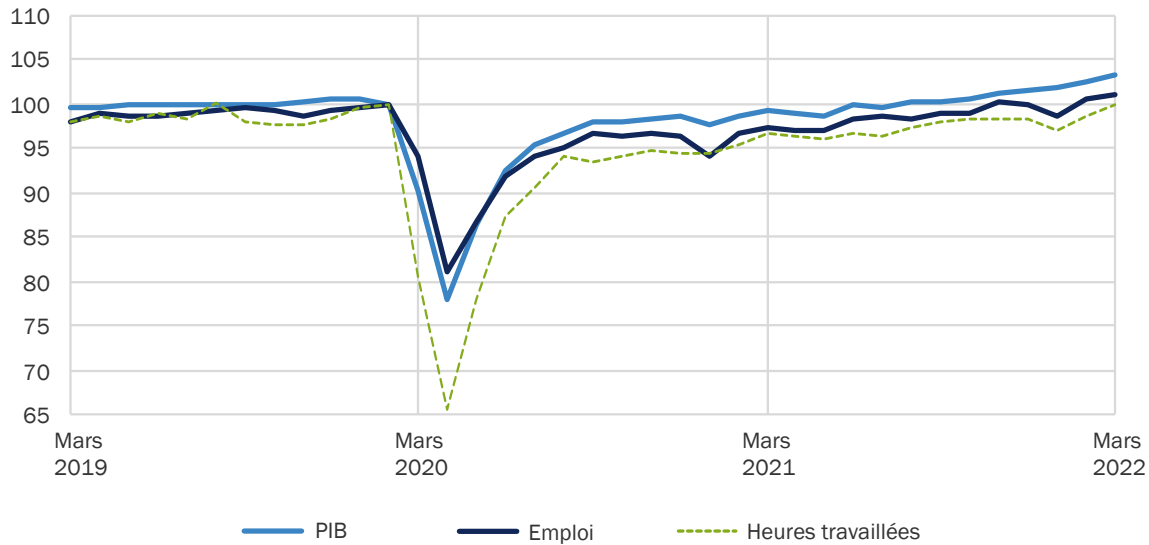
Le taux de chômage historiquement bas (rareté de main-d'œuvre), le taux d'inflation (6,7 % en moyenne en 2022, +2,9 % par rapport à 2021)², de même que la hausse des coûts d'emprunt pour les entreprises et les particuliers (taux d'intérêt) fragilisent les perspectives de croissance économique pour les prochaines années.

1. Ministère des Finances du Québec, *Un Québec engagé - Plan budgétaire*, mars 2023, p. A-15. Le Ministère anticipe le fait que la croissance du PIB en 2024 devrait s'établir à 1,4 %.

2. Institut de la statistique du Québec, [Indice des prix à la consommation \(IPC\), indice d'ensemble, Canada, Québec, RMR de Montréal et RMR de Québec, moyennes annuelles \(Québec.ca\)](#).

Figure 1

Évolution du PIB réel, de l'emploi et des heures travaillées au Québec – mars 2019 à mars 2022 (Indices, février 2020 = 100)

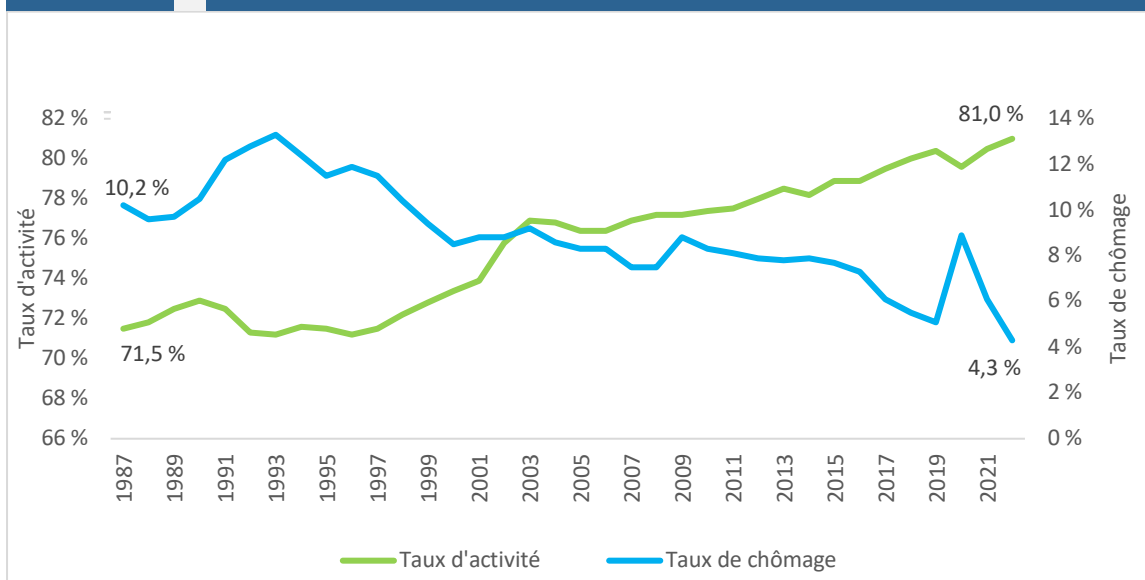


Sources : Institut de la statistique du Québec, Produit intérieur brut par industrie.
Statistique Canada. Produit intérieur brut par industrie et Enquête sur la population active

Au Québec, en raison du vieillissement de la population, le nombre de postes vacants a augmenté de 86 % entre 2019 et 2022. Cette rareté de la main-d'œuvre accentue la pression sur les organisations et fait en sorte qu'elles placent désormais le recrutement au cœur de leurs préoccupations. Elles doivent améliorer les conditions de travail offertes pour attirer les candidats et candidates et favoriser la rétention en emploi.

Figure 2

Évolution du taux d'emploi (personnes âgées de 15 à 64 ans) et du taux de chômage au Québec



De 2019 à 2021, c'est au Québec que la croissance annuelle du salaire horaire moyen a été la plus forte au pays, reflétant le dynamisme du marché du travail québécois. Les entreprises ainsi que les travailleuses et les travailleurs du Québec doivent toutefois composer avec un contexte économique inflationniste et des augmentations successives des taux d'intérêt. Si la demande de main-d'œuvre exerce une pression à la hausse sur les coûts du travail pour les employeurs, la perte de pouvoir d'achat des travailleuses et des travailleurs constitue un enjeu pour les négociations individuelles et collectives du travail. Les entreprises demeurent néanmoins résilientes et confiantes dans leurs capacités à surmonter les embûches³.

Sur le plan social, les dernières années, marquées par l'épisode de la pandémie, auront plus que jamais mis à l'avant-plan les besoins de conciliation entre le travail et la vie personnelle, ainsi que ceux liés à la santé mentale au travail. Le télétravail s'est depuis imposé à différents degrés dans plusieurs organisations et une approche hybride entre le travail à distance et en présentiel est devenue une pratique courante, voire négociée et conventionnée dans certains milieux syndiqués. Cependant, si le télétravail permet une meilleure flexibilité de la gestion du temps de travail avec les obligations personnelles, la pandémie a aussi mis en relief l'érosion de la frontière entre le temps alloué à la vie professionnelle et celui alloué à la vie personnelle sous un même toit.

Entre 1980 et 2021, le taux d'activité des femmes sur le marché du travail du Québec a connu une croissance de 17 points de pourcentage, passant de 55,9 % à 73,2 % au cours de la même période⁴. Certaines personnes (qui appartiennent à la génération « sandwich ») sont sollicitées non seulement auprès de leurs enfants, mais aussi auprès de parents vieillissants, ce qui ajoute aux contraintes liées à la conciliation travail et vie personnelle. Les moyens que doivent mettre en œuvre les employeurs en vue de répondre aux besoins de conciliation sont variés. L'enjeu est de permettre aux travailleuses et aux travailleurs une certaine flexibilité des horaires et des heures travaillées, en adaptant l'organisation du travail de façon à ne pas nuire à la qualité de l'offre de services et à la productivité.

Facteur technologique

La rareté de la main-d'œuvre pousse les entreprises à investir dans des moyens technologiques afin de rehausser leur productivité. La transformation numérique des milieux de travail implique l'introduction de nouveaux outils et modes de production de biens et services. Dans ce contexte, certains types d'emplois verront le jour, alors que d'autres seront remplacés par la technologie, en partie ou en totalité. L'automatisation, la robotisation et la croissance de l'utilisation de l'intelligence artificielle s'imposeront pour des tâches de faible complexité et de nature répétitive. Les changements technologiques ont des répercussions sur la main-d'œuvre, les emplois et les fonctions de travail. De plus, l'évolution rapide des technologies de l'information suscite des attentes de la part des entreprises ainsi que des citoyennes et des citoyens à l'égard de l'offre de services numériques.

Facteur associé aux relations du travail

La pression liée à la performance financière et les coûts liés à la main-d'œuvre peuvent inciter les employeurs à recourir à la flexibilisation du travail (statut occasionnel, travail à temps partiel, horaires atypiques, travail à la demande). La protection du pouvoir d'achat des travailleuses et des travailleurs dans un contexte inflationniste et le maintien en emploi des travailleuses et des travailleurs affectés par les changements technologiques deviennent

3. Institut de la statistique du Québec, [Situation et attentes des entreprises du Québec](#).

4. Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, [Rapport annuel de gestion 2021-2022](#), page 8. (Québec.ca)

des enjeux prépondérants en matière de relations du travail. La rétention de la main-d'œuvre est, quant à elle, devenue une préoccupation de premier ordre, commune aux employeurs et aux syndicats.

Par ailleurs, le travail autonome et contractuel attire une nouvelle génération de travailleuses et de travailleurs. Toutefois, ce type de travail n'est pas assujéti aux protections sociales minimales prévues par les lois et règlements du travail. De plus, ces bassins de travailleuses et de travailleurs sont très hétérogènes avec des conditions de travail et des besoins très différents.

Le Québec demeure caractérisé par un fort taux de présence syndicale. Il affichait, en 2021, le taux de présence syndicale le plus élevé en Amérique du Nord, soit 39,9 %⁵. Le Ministère est un acteur de premier plan en ce qui concerne la promotion et le maintien de la paix industrielle au Québec. En 2021, les règlements intervenus en conciliation, sans arrêt de travail ni arbitrage, correspondaient à 80 % des conventions collectives déposées après une conciliation.

Contexte interne

À l'automne 2022, le ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale a été scindé en deux ministères, soit le ministère du Travail et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Les deux ministères ont cependant convenu du maintien d'un partenariat étroit dans le cadre d'une entente de services partagés en matière administrative, ce qui a permis d'atténuer au minimum les impacts des changements organisationnels annoncés.

En raison de sa petite taille en matière d'effectifs, le ministère du Travail peut miser sur une gestion organisationnelle axée sur l'agilité. De plus, depuis la pandémie, l'implantation d'un mode de travail hybride dans la fonction publique facilite la conciliation travail-vie personnelle et accroît les possibilités pour le Ministère de recruter des travailleuses et des travailleurs en région. Toutefois, la petite taille du Ministère l'expose à une certaine vulnérabilité. En effet, tout départ au sein des équipes est susceptible d'avoir un impact important sur le maintien de l'expertise.

Sur le plan technologique, la désuétude des systèmes de mission limite les capacités du Ministère à innover dans la production de données et leur publication dans des délais plus courts. Toutefois, les publications du Ministère sont jugées utiles et appréciées par les partenaires et la clientèle. La qualité et la rigueur des données, des analyses et des publications produites sont également saluées.

Bilan stratégique

Conformément à sa mission, et de façon complémentaire à ses engagements pris dans le Plan stratégique 2019-2023, le Ministère a veillé à la révision de lois et de règlements du travail sous sa responsabilité au cours de la période 2019-2023 afin de contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses. Le Ministère entend poursuivre cet exercice au courant de la période 2023-2027.

Modernisation du régime de santé et de sécurité du travail

La Loi modernisant le régime de santé et sécurité du travail a été sanctionnée le 6 octobre 2021. Elle a entraîné des modifications concernant la prévention et la réparation des lésions professionnelles, dont la révision des mécanismes de prévention et de participation. Ainsi, elle étend l'application de ces mécanismes à tous les secteurs d'activités en fonction de la taille des établissements.

5. Institut de la statistique du Québec, [Taux de présence syndicale, résultats selon le sexe pour diverses caractéristiques de la main-d'œuvre et de l'emploi, 1997-2021, Québec, Ontario et Canada \(Québec.ca\)](#).

Modifications apportées au Code du travail, qui concernent le maintien des services essentiels dans les services publics et dans les secteurs public et parapublic

La Loi modifiant le Code du travail concernant le maintien des services essentiels dans les services publics et dans les secteurs public et parapublic (chapitre C-27) est venue conférer au Tribunal administratif du travail, le pouvoir jusque-là dévolu au gouvernement d'ordonner le maintien des services essentiels lorsqu'une grève dans les services publics peut avoir pour effet de mettre en danger la santé ou la sécurité de la population. Le Tribunal administratif du travail peut également suspendre l'exercice du droit de grève, dans les situations où les services essentiels d'un service public s'avèrent insuffisants et mettent en danger la santé ou la sécurité publique.

Loi visant à assurer la protection des stagiaires en milieu de travail

La Loi vise à améliorer les conditions de réalisation des stages en milieu de travail, et introduit une interdiction de mesures de représailles contre un stagiaire. Elle accorde notamment des droits aux stagiaires et prévoit des recours et mesures de réparation adaptés à leur situation particulière, notamment en matière de harcèlement psychologique et sexuel. La Loi introduit aussi une obligation pour l'employeur et, selon le cas, pour un établissement d'enseignement ou un ordre professionnel, de prendre les moyens raisonnables pour protéger les stagiaires.

Modifications à la Loi sur l'équité salariale

La Loi modifiant la Loi sur l'équité salariale afin principalement d'améliorer l'évaluation du maintien de l'équité salariale (chapitre E-12.001) est en vigueur depuis avril 2019. Elle a pour objectifs d'améliorer l'évaluation du maintien de l'équité salariale prévue par la Loi, et de rendre les dispositions de la loi conformes à un jugement de la Cour suprême sur le sujet. Ce jugement rend l'application d'ajustements salariaux rétroactive à la date d'événements susceptibles d'affecter le maintien de l'équité salariale dans les entreprises. De plus, elle introduit un processus de conciliation obligatoire pour le traitement de certaines plaintes.

Bilan des résultats du Plan stratégique 2019-2023

Selon les dernières données disponibles⁶, il appert que la cible de 75 % de l'indicateur lié au pourcentage des conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage a été atteinte tout au long de la période couverte par les années 2019-2020 à 2021-2022 (le résultat moyen s'élevant à 80,3 %). Ces résultats ont contribué au maintien de relations du travail harmonieuses au sein des entreprises et ils illustrent l'importance stratégique des services de conciliation pour l'économie québécoise.

6. Le dernier résultat disponible est celui de l'année 2021-2022 et le résultat pour l'année 2022-2023 sera présenté dans le rapport annuel de gestion 2022-2023 du ministère du Travail.

CHOIX STRATÉGIQUES

Enjeu stratégique 1

La transformation du monde du travail

Les mutations du marché du travail peuvent être sources de tensions et de conflits entre les parties au sein des milieux de travail. Dans un tel contexte, le Ministère doit veiller à déployer des services adaptés aux besoins du monde du travail et à faire évoluer les lois et règlements du travail.

Orientation 1

Contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses

Au regard de sa mission, le Ministère doit, en utilisant les leviers dont il dispose, appuyer les parties patronales et syndicales dans l'aplanissement et la résolution de leurs différends en matière de relations du travail.

Entre 2019 et 2023, de nouveaux services ont été ajoutés à l'offre existante en prévention et en amélioration des relations du travail pour mieux répondre aux besoins actuels et évolutifs des parties patronale et syndicale. Il s'agit d'un nouveau service diagnostique concernant le bilan de santé des relations du travail et de nouvelles formations portant sur la réussite d'une négociation collective et sur la civilité au travail. Ces services, qui se veulent flexibles, évolutifs et adaptés, visent à contribuer à la réduction des conflits de travail en amont et des pertes économiques et fiscales pour le Québec. Ils ont également pour objectif d'augmenter la qualité des relations du travail. Au cours de la période 2023-2027, le Ministère sera appelé à poursuivre la bonification de son offre de services et à promouvoir l'éventail de ses services en relations du travail.

Objectif 1.1

Soutenir les milieux pour l'amélioration des relations du travail

Le Ministère entend poursuivre ses efforts pour améliorer le climat des relations du travail dans les organisations en empruntant la voie de la sensibilisation et celle de la médiation-conciliation. Le Ministère vise notamment à faciliter la conclusion des conventions collectives sans arrêt de travail ni arbitrage.

Pour mesurer l'efficacité de son intervention, le Ministère examinera le pourcentage des dossiers d'intervention de conciliation qui se sont conclus par une entente lors du renouvellement d'une convention collective ou dans le cadre de la négociation d'une première convention collective sans qu'un arrêt de travail ne soit déclenché par l'une des parties en cours d'intervention ou sans que le dossier soit déféré à l'arbitrage. Dans le contexte économique actuel de pénurie de main-d'œuvre et d'inflation, les conflits de travail tendent à se complexifier. Ainsi, le maintien d'une cible de 80 % des conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage demeure ambitieux.

Par ailleurs, les services en prévention et en amélioration des relations du travail, tels que le rétablissement relationnel et la médiation en matière de harcèlement psychologique, la médiation pré-arbitrale de griefs et les formations offertes en milieu de travail, peuvent contribuer au maintien de la paix industrielle. Il est donc judicieux de viser une augmentation des interventions réalisées dans ce domaine et, pour y arriver, le Ministère placera à l'avant-plan son offre de services par divers moyens de promotion au cours des prochaines années.

Indicateur	Cible 2023 2024	Cible 2024 2025	Cible 2025 2026	Cible 2026 2027
1. Pourcentage des conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage (Mesure de départ : 80,0 %, entre le 1 ^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2021)*	80,0 %	80,0 %	80,0 %	80,0 %
2. Pourcentage d'augmentation des interventions en prévention et en amélioration des relations du travail réalisées auprès des organisations (Mesure de départ : 111 interventions réalisées entre le 1 ^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022)	10,0 %	20,0 %	25,0 %	30,0 %

* Résultat calculé sur la base de l'année civile. Pour cet indicateur, seules sont considérées les conventions collectives conclues au terme d'une conciliation complétée en vertu des articles 54 et 55 du Code du travail ou de l'article 13 de la Loi sur le ministère du Travail.

Enjeu stratégique 2

Une expérience employé inspirante

Afin d'être en mesure de remplir sa mission, le Ministère doit se donner les moyens d'attirer et de fidéliser un personnel compétent et mobilisé. Le Ministère doit assurer un contexte de travail harmonieux, fondé sur le respect et la collaboration.

Orientation 2

Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel

Le Ministère entend favoriser au sein de ses équipes des pratiques de gestion de ressources humaines favorisant la rétention des employés et la formation d'une relève.

Objectif 2.1

Agir ensemble pour une expérience employé mobilisatrice

De petite taille en matière d'effectif, le Ministère doit veiller à déployer des pratiques de gestion de ressources humaines mettant en valeur le travail de chacun, favorisant l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance. Pour y arriver, le Ministère doit s'assurer que tous les gestes sont orientés afin de faire vivre une expérience positive et mobilisatrice à ses employés. C'est pourquoi il entend mesurer annuellement la satisfaction de son personnel à cet égard.

Indicateur	Cible 2023 2024	Cible 2024 2025	Cible 2025 2026	Cible 2026 2027
3. Indice de satisfaction quant à l'expérience employé	7,2/10	7,3/10	7,4/10	7,5/10

Enjeu stratégique 3

Des services faciles d'accès

La population et les entreprises utilisent de plus en plus les technologies numériques pour accéder à des services. Les usagers attendent du gouvernement une plus grande offre de services numériques ou transactionnels, ce qui demande de la part des organisations publiques qu'elles repensent les modes de communication qu'elles utilisent. La pandémie a d'ailleurs élevé ces attentes. Dans ce contexte, le Ministère est appelé à accroître la visibilité de ses produits informationnels et de ses services et à les diffuser à plus grande échelle auprès du public et de ses partenaires. Il doit aussi répondre aux attentes de sa clientèle en matière de délais de traitement des demandes adressées au Bureau d'évaluation médicale.

Orientation 3

Faire évoluer les services en fonction des attentes de la clientèle

Afin d'améliorer l'expérience client, le Ministère doit veiller à livrer avec célérité des services adaptés et facilement accessibles.

Objectif 3.1

Offrir davantage de services transactionnels ou numériques

Sur la base de l'inventaire ministériel des services offerts à la clientèle au 31 mars 2023, le Ministère compte présentement sept services en mode transactionnel ou numérique sur un total de 25 services. Ainsi, le Ministère entend augmenter de façon progressive le nombre de services transactionnels ou numériques disponibles pour sa clientèle. L'indicateur retenu vise à mesurer la progression du nombre de services offerts à la clientèle en mode transactionnel ou numérique par rapport à son offre de services, tous modes de prestation confondus.

Indicateur	Cible 2023 2024	Cible 2024 2025	Cible 2025 2026	Cible 2026 2027
4. Pourcentage de services offerts en mode transactionnel ou numérique (Mesure de départ : 28,0 %, entre le 1 ^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022)	50,0 %	75,0 %	85,0 %	95,0 %

Objectif 3.2

Améliorer les délais de services

Le Bureau d'évaluation médicale intervient en cas de divergence d'opinions médicales entre le professionnel de la santé qui a charge de la travailleuse ou du travailleur et celui qui est désigné par l'employeur ou par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail. Le Bureau d'évaluation médicale peut également émettre un avis à la demande de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail.

Des délais de traitement prolongés peuvent être préjudiciables, tant pour les travailleuses et les travailleurs (aspect de l'indemnisation financière) que pour les employeurs (aspect de la disponibilité d'une main-d'œuvre potentiellement apte à exercer un emploi convenable durant sa réhabilitation). Le Bureau d'évaluation médicale doit placer en priorité la réintégration des travailleuses et des travailleurs dans leur emploi pour contribuer ainsi à la disponibilité de la main-d'œuvre, et les délais de traitement des demandes ne doivent pas être un frein à cet objectif. Le Ministère entend revoir ses processus et son organisation du travail de manière à réduire les délais globaux courant entre le moment de la réception d'une demande d'avis au Bureau d'évaluation médicale et l'envoi aux parties concernées par l'avis. De 2023 à 2027, le Ministère entend accroître la proportion d'avis produits et transmis par le Bureau d'évaluation médicale à l'intérieur d'un délai de 90 jours ou moins, à partir de la date de réception des demandes.

Indicateur	Cible 2023 2024	Cible 2024 2025	Cible 2025 2026	Cible 2026 2027
5. Pourcentage des avis produits par le Bureau d'évaluation médicale pour lesquels le délai entre la réception de la demande et l'envoi de l'avis aux parties concernées est de 90 jours ou moins (Mesure de départ : 45,2 %, entre le 1 ^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022)	60,0 %	65,0 %	70,0 %	75,0 %

TABLEAU SYNOPTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE
2023-2027
Ministère du Travail

MISSION

Le Ministère contribue à mettre en place des conditions de travail permettant le développement social et économique du Québec et soutient les organisations et les individus par la promotion de milieux de travail sains et le maintien de relations du travail harmonieuses.

VISION

Le Ministère se démarque par son impartialité, sa proactivité et sa capacité d'innovation face à l'évolution du monde du travail.

VALEURS

Le ministère du Travail retient six valeurs propres à l'organisation, soit la compétence, l'intégrité, la loyauté, le respect, la qualité de service et l'impartialité, valeur qui importe particulièrement au Ministère.

Enjeu 1 : La transformation du monde du travail

Orientation 1 : Contribuer à l'atteinte de conditions de travail satisfaisantes et de relations du travail harmonieuses

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
1.1 Soutenir les milieux pour l'amélioration des relations du travail	1.1.1 Pourcentage des conventions collectives conclues en conciliation sans arrêt de travail ni arbitrage (calculé sur la base d'une année civile) (Mesure de départ : 80,0 %, entre le 1 ^{er} janvier 2021 et le 31 décembre 2021)*	80,0 %	80,0 %	80,0 %	80,0 %
	1.1.2 Pourcentage d'augmentation des interventions en prévention et en amélioration des relations du travail réalisées auprès des organisations (Mesure de départ : 111 interventions réalisées entre le 1 ^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022)	10,0 %	20,0 %	25,0 %	30,0 %

* Résultat calculé sur la base de l'année civile. Pour cet indicateur, seules sont considérées les conventions collectives conclues au terme d'une conciliation complétée en vertu des articles 54 et 55 du Code du travail ou de l'article 13 de la Loi sur le ministère du Travail.

Enjeu 2 : Une expérience employé inspirante

Orientation 2 : Partager un environnement de travail sain, stimulant et favorisant le développement du personnel

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
2.1 Agir ensemble pour une expérience employé mobilisatrice	2.1.1 Indice de satisfaction quant à l'expérience employé	7,2/10	7,3/10	7,4/10	7,5/10

Enjeu 3 : Des services faciles d'accès

Orientation 3 : Faire évoluer nos services en cohérence avec les attentes de notre clientèle

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2023-2024	CIBLE 2024-2025	CIBLE 2025-2026	CIBLE 2026-2027
3.1 Offrir davantage de services transactionnels ou numériques	3.1.1 Pourcentage de services offerts en mode transactionnel ou numérique (Mesure de départ : 28,0 %, entre le 1 ^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022)	50,0 %	75,0 %	85,0 %	95,0 %
3.2 Améliorer les délais de services	3.2.1 Pourcentage des avis produits par le Bureau d'évaluation médicale pour lesquels le délai entre la réception de la demande et l'envoi de l'avis aux parties concernées est de 90 jours ou moins (Mesure de départ : 45,2 %, entre le 1 ^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022)	60,0 %	65,0 %	70,0 %	75,0 %

