



Plan stratégique 2005-2008

Ministère
du Travail



Plan stratégique 2005-2008

Ministère
du Travail

Cette publication a été rédigée et produite par
Le ministère du Travail.

Dans ce texte, la forme masculine des genres
Grammaticaux désigne aussi bien les femmes
Que les hommes.

Dépôt légal -- 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-44275-X
© Gouvernement du Québec

Mot du ministre

Il me fait plaisir de présenter le *Plan stratégique 2005-2008* du ministère du Travail identifiant les différents enjeux et orientations privilégiés afin de promouvoir des conditions et des relations du travail harmonieuses au Québec.

Le ministère du Travail a comme objectif de contribuer à la prévention et à la résolution de mécontentements en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques. Il vise aussi à assurer une législation et des politiques du travail adaptées tout en assurant aux citoyens une information technique et scientifique pertinente et fiable.

La démarche proposée continuera de favoriser le développement d'un Québec qui se distingue quant aux rapports de travail qui prônent le respect et l'équilibre dans les milieux de travail.

Le *Plan stratégique 2005-2008* témoigne de l'engagement de tout le personnel du ministère du Travail d'offrir des services de qualité aux citoyens avec intégrité et compétence.

Laurent Lessard

TABLE DES MATIÈRES

1	LA VISION MINISTÉRIELLE	5
2	LA MISSION	6
3	LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	7
3.1	L'élaboration des lois et des politiques du travail	7
	L'ENJEU	7
	L'ORIENTATION	7
	1 ^{er} axe d'intervention La recherche et le développement	8
	2 ^e axe d'intervention L'évaluation et le suivi du cadre réglementaire	11
3.2	Les services en relations du travail	13
	L'ENJEU	13
	L'ORIENTATION	13
	1 ^{er} axe d'intervention Les services aux parties	14
	2 ^e axe d'intervention La qualité des pratiques	15
3.3	L'information sur le travail	16
	L'ENJEU	16
	L'ORIENTATION	16
	1 ^{er} axe d'intervention Le renseignement et la participation du citoyen	17
	2 ^e axe d'intervention L'information technique et scientifique	18
3.4	La modernisation de la gestion et de la prestation de services aux citoyens	20
	L'ENJEU	20
	L'ORIENTATION	20
	1 ^{er} axe d'intervention La qualité des produits et des services	20
	2 ^e axe d'intervention Le gouvernement en ligne	21
	3 ^e axe d'intervention La gestion des ressources	22

1 La vision ministérielle

Le Ministère sera une organisation de plus en plus reconnue par ses partenaires publics et privés, par ses clientèles et par le citoyen comme un chef de file en matière d'information, de gestion du cadre réglementaire et de relations du travail.

Le ministère du Travail s'inscrit dans la vision et les priorités d'action du gouvernement qui sont d'offrir aux citoyens et citoyennes du Québec une économie prospère et solidaire, soutenue par un État moderne et efficace, à l'écoute de leurs besoins et

de leurs préoccupations. Cette vision exige le maintien d'un équilibre constant entre les impératifs d'une économie performante et l'amélioration de la qualité de vie de tous les citoyens, au travail comme dans l'exercice de leurs responsabilités familiales et sociales.

Pour le monde du travail, cette vision suppose des approches et des politiques novatrices, qu'elles soient le résultat d'initiatives publiques, privées ou partenariales, qui encouragent l'égalité entre les hommes et les femmes, la solidarité entre les générations, la conciliation du travail avec les responsabilités familiales, tout en favorisant l'emploi et l'investissement. Pour le Ministère, la qualité et la performance des milieux de travail ainsi que le mieux-être de l'ensemble des citoyens dépendent d'un cadre réglementaire reconnu pour son équité, son efficacité et sa cohérence.

Pour concrétiser la vision, les valeurs et les priorités d'action mises en avant par le gouvernement dans le document *Briller parmi les meilleurs*, le ministère du Travail s'engage :

- à promouvoir le dialogue social, le partenariat et l'innovation dans les milieux de travail;
- à responsabiliser les acteurs et soutenir des approches préventives et des pratiques de relations du travail innovatrices qui favorisent un développement économique sain et durable;
- à assurer la qualité et l'adaptation continue d'un cadre réglementaire stimulant pour la croissance et la création d'emplois en s'appuyant sur de larges consensus sociaux et en respectant les valeurs de solidarité qui caractérisent la société québécoise;
- à informer les citoyens, les associations patronales et syndicales de leurs droits et obligations ainsi qu'à produire et diffuser les connaissances qui permettent de diagnostiquer, d'évaluer et de suivre l'évolution des conditions et des relations du travail au Québec;
- à contribuer à la révision du rôle de l'État et au rétablissement de la marge de manœuvre financière du gouvernement nécessaire à la protection de nos choix collectifs en assurant une gestion efficace des fonds publics et des services de qualité.

Au service de l'intérêt public, le Ministère exercera sa charge dans le respect des lois et de l'éthique qui garantissent les droits des citoyens. Son personnel agira avec intégrité et compétence dans le but d'offrir des services de qualité et d'entretenir avec ceux-ci des rapports courtois et respectueux. Il verra aussi à garantir l'impartialité nécessaire à la prise de décision ainsi qu'à protéger la confidentialité des renseignements personnels.

2 La mission

Assurer aux personnes des conditions de travail équitables et promouvoir des rapports de travail qui favorisent le respect et l'harmonie dans les milieux de travail ainsi que la performance des organisations.

La mission du Ministère est centrée sur la personne et sur les relations qu'elle entretient avec son milieu de travail. Elle intègre une perspective où l'équité et le respect des personnes, la qualité et la performance des milieux de travail

représentent des cibles convergentes. Ce sont les droits et les rapports du travail, dans leurs dimensions à la fois individuelles et collectives, qui définissent le champ de l'action ministérielle.

Cette mission s'appuie sur les fonctions et les pouvoirs qui sont dévolus au ministre en vertu de la loi constitutive du Ministère. Celle-ci stipule que le ministre du Travail élabore et propose au gouvernement des politiques et des mesures relatives aux domaines de sa compétence, en vue notamment :

- de favoriser l'établissement ou le maintien de relations harmonieuses entre employeurs et salariés ou les associations qui les représentent;
- d'adapter les régimes de relations du travail et les normes du travail à l'évolution des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie;
- de faciliter la gestion de la main-d'œuvre et des conditions de travail;
- de promouvoir l'évolution des modes d'organisation du travail en fonction des besoins des personnes, du marché du travail et de l'économie.

Ces grandes lignes directrices servent de balises à la formulation des orientations et des objectifs du plan stratégique ministériel.

3 Les orientations stratégiques

Le plan stratégique 2005-2008 comprend quatre orientations. Trois d'entre elles sont directement liées à l'un des trois secteurs d'activité du Ministère : l'élaboration des lois et des politiques du travail, les services en relations du travail et l'information sur le travail. Pour sa part, la quatrième orientation touche l'ensemble des activités et des services du Ministère puisqu'elle concerne la modernisation de la gestion et de la prestation de services aux citoyens.

3.1 L'élaboration des lois et des politiques du travail

L'enjeu

L'adaptation des lois et des politiques du travail doit se faire avec équité et cohérence, et s'appuyer sur une ouverture active et permanente au changement et au dialogue social.

L'orientation

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

L'élaboration des lois et des politiques s'exerce par l'observation et l'analyse des différentes mutations qui traversent le marché du travail pour en comprendre les impacts avérés ou prévisibles sur la

population. Elle consiste ensuite à statuer sur l'opportunité ou non d'une intervention législative, à évaluer les options possibles et à proposer des solutions qui vont résoudre un problème particulier ou prévenir une situation préjudiciable à l'intérêt public. Les résultats de l'action ministérielle prennent des formes variées (projet de loi ou de règlement, document d'orientation ou de consultation, rapport d'évaluation, analyses comparatives et études d'impact) qui vont servir à documenter, éclairer et soutenir la prise de décision gouvernementale.

Cette activité prend appui sur l'établissement d'un dialogue permanent avec les représentants des grandes organisations patronales et syndicales du Québec. Le Ministère dispose à cet égard d'une structure partenariale unique, le Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre, qui assume un rôle stratégique au sein du portefeuille. Le Conseil est un lieu de concertation qui permet le partage de leurs visions, de leurs besoins et de leurs préoccupations au regard des multiples problématiques sociales et économiques inhérentes au développement et à la gestion des lois et des politiques du travail.

Le Ministère assume cette fonction en utilisant des moyens et en produisant des résultats qui doivent être conformes au *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allègement réglementaire et administratif*. L'objectif de ce plan est de simplifier la vie des entreprises pour créer simultanément plus d'emplois et de richesse. Pour atteindre cet objectif gouvernemental, le Ministère élabore ses projets de loi ou de règlement en les accompagnant d'analyses d'impact sur les entreprises et de mécanismes d'évaluation ou de révision au terme d'un délai déterminé.

Les axes d'intervention

L'élaboration des lois et des politiques du travail génère des activités qui sont structurées autour de deux axes d'intervention, soit, d'une part, la recherche et le développement et, d'autre part, l'évaluation et le suivi. C'est à partir de ces deux axes que les objectifs et les résultats sont déterminés.

1 ^{er} axe d'intervention	La recherche et le développement
------------------------------------	----------------------------------

La recherche et le développement occupent une place centrale dans l'élaboration des politiques publiques. Ils enrichissent l'expertise ministérielle en augmentant sa capacité d'observation, d'analyse et de diagnostic. En plus de l'analyse des réalités propres au Québec, le Ministère effectue des études comparatives sur certaines institutions, lois et politiques du travail en vigueur dans d'autres provinces canadiennes et dans d'autres pays. Dans un environnement hautement compétitif à tous les points de vue, cette mise en perspective est essentielle tant pour la rigueur des processus décisionnels que pour la qualité de l'information offerte aux citoyens.

En matière de lois et de politiques du travail, l'objectif est de produire les différents documents qui vont soutenir l'élaboration des orientations ministérielles et servir le processus de décision gouvernemental. L'utilisation de mesures quantitatives étant inappropriée pour apprécier les résultats ou la performance de l'organisation, le respect des échéanciers sert d'indicateur de résultat. Ainsi, pour chaque bien livrable, l'échéance marque la réalisation d'une étape importante ou l'achèvement d'un projet.

Objectif et résultats

Objectif 1.1	Soutenir efficacement la prise de décision ministérielle et gouvernementale.	
INDICATEUR GÉNÉRIQUE DE RÉSULTAT		
○ Production des différents biens livrables dans le respect des échéances prescrites.		
RÉSULTATS VISÉS		
Code du travail	<ul style="list-style-type: none"> ↘ Maintien des services essentiels dans les résidences pour personnes âgées et dans le transport en commun. ↘ Règlement des différends dans le régime des rapports collectifs du travail du secteur municipal. ↘ Fonctionnement de la Commission des relations du travail. 	} Projet de loi en 2005.
Travailleurs atypiques et protection sociale	<ul style="list-style-type: none"> ↘ Orientations ministérielles relatives aux suites à donner au rapport Bernier sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle. 	
Industrie de la construction	<ul style="list-style-type: none"> ↘ Négociation d'une nouvelle entente entre le Québec et l'Ontario sur la mobilité de la main-d'œuvre. ↘ Réflexion sur le régime de relations du travail pouvant mener à des modifications législatives. 	2005. 2005.

<u>En collaboration avec la Commission des normes du travail</u> ↘ Suivi de l'évolution et de l'application des dispositions relatives au harcèlement psychologique (<i>Loi sur les normes du travail</i>).	Processus continu.
<u>En soutien au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)</u> ↘ Retraite progressive.	Selon l'échéancier du MESS.
<u>En soutien au ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (MFACF)</u> ↘ Conciliation travail-famille.	Selon l'échéancier du MFACF.
Affaires internationales	
↘ Rapport à l'Organisation internationale du travail sur l'impact des législations québécoises concernant le respect des conventions internationales dans le domaine du travail.	Annuel.
↘ Représentation du Québec à la Conférence internationale du travail.	Annuel.
↘ Analyse des projets d'entente ou d'accord international.	En continu.
↘ Participation à l'élaboration d'une entente intergouvernementale canadienne sur les accords internationaux de coopération.	2005.

Code du travail

Divers éléments qui touchent le *Code du travail* feront l'objet d'une intervention législative. Le premier concerne les demandes de la Commission des relations du travail en vue de faciliter la réalisation de son mandat. Le second élément touche notamment le maintien des services essentiels en cas de grève légale dans des résidences privées pour personnes âgées et dans le secteur du transport en commun. Enfin, des discussions auront cours quant à la possibilité que des modifications soient apportées au régime des rapports collectifs du travail qui existe dans le secteur municipal, plus particulièrement quant au règlement des différends.

Travailleurs atypiques et protection sociale

En février 2003, le rapport du Comité sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle (rapport Bernier) était rendu public. Ses auteurs ont formulé 53 recommandations, dont plusieurs touchent les lois du travail et les mesures de protection sociale. Le principal défi est de prendre en compte des situations de travail et des besoins variés, tout en n'alourdissant pas, de manière significative, le poids de l'intervention de l'État. Quant à l'élaboration de programmes ou de mesures particulières à l'égard de ces personnes, des orientations ministérielles pourraient être rendues publiques en 2006.

Industrie de la construction

Au regard de la mobilité de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction entre le Québec et l'Ontario, trois enjeux gouvernementaux sont principalement en cause dans les négociations en cours : le libre accès au marché ontarien pour les entrepreneurs et les travailleurs québécois, l'intégrité du régime québécois de qualification et, de concert avec le Secrétariat aux affaires intergouvernementales canadiennes (SAIC), le respect des accords de commerce à caractère bilatéral et multilatéral (l'Accord de libéralisation des marchés publics de l'Ontario et du Québec et l'Accord sur le commerce intérieur).

Par ailleurs, le régime des relations du travail dans l'industrie de la construction fait l'objet de nombreuses critiques et de représentations auprès des autorités gouvernementales. Une réflexion a été amorcée sur différents aspects de cette loi, notamment au regard de la représentativité des associations. À la suite du dépôt du rapport de la commission d'enquête formée en 2004 sur les dépassements de coûts et de délais du chantier de la société Papier Gaspésia de Chandler, le Ministère procédera à une analyse rigoureuse de ses recommandations.

Harcèlement psychologique

De concert avec la Commission des normes du travail, le Ministère suivra de près l'application des nouvelles dispositions législatives qui, depuis le 1^{er} juin 2004, permettent à un salarié ou une salariée qui croit être victime de harcèlement psychologique d'exercer un recours.

Conciliation travail-famille et retraite progressive

Dans ces deux dossiers, le Ministère travaillera avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine. La détermination des résultats attendus et l'échéancier des travaux demeurent sous l'initiative de ces ministères.

Affaires internationales

Chaque année, le Ministère fait rapport à l'Organisation internationale du travail (OIT) des modifications législatives adoptées par le gouvernement du Québec et de la jurisprudence pouvant avoir une incidence sur les conventions internationales du travail. Il collabore également avec le ministère des Relations internationales (MRI) afin de produire les rapports sur ces conventions, ainsi qu'avec d'autres ministères concernés lorsque le Québec est l'objet d'une plainte déposée à l'OIT. Enfin, il assure la présence du Québec, au sein de la délégation canadienne, à la Conférence internationale du travail qui se tient annuellement.

Le Ministère analyse les projets d'entente ou d'accord international pour en évaluer la conformité avec la législation et les engagements internationaux du Québec dans le domaine du travail. On fait référence ici aux accords de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), de l'Organisation des États américains (OEA), les différents pactes sociaux de l'Organisation des Nations Unies (ONU) et les accords de libre-échange négociés par le Canada. Ces derniers génèrent une part importante des activités du Ministère dans le domaine des affaires internationales.

Le Ministère participe également aux travaux du Comité permanent des affaires internationales du travail de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière (ACALO) qui a pour mandat de faciliter la coordination de la gestion et la mise en œuvre des accords internationaux de coopération dans le domaine du travail, dans le cadre d'un accord intergouvernemental convenu par les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux du Travail.

Dans une perspective d'amélioration continue du cadre réglementaire qui régit le monde du travail, et conformément au plan d'action gouvernemental en matière d'allègement réglementaire et administratif, le Ministère produit des analyses d'impact lors de la préparation de tout projet de loi ou de règlement qui comporte des effets importants sur les entreprises. Il prévoit également un mécanisme d'évaluation des lois et des règlements adoptés après un délai maximal de cinq ans.

Les évaluations que le Ministère réalise sont de deux types et sont effectuées à des moments distincts. Les premières sont de nature prévisionnelle et se font au moment de l'élaboration d'une disposition législative ou réglementaire. Les secondes sont rétrospectives, c'est-à-dire qu'elles servent à mesurer les résultats ou les effets produits par l'application d'une disposition législative après une période donnée. C'est sur ce type d'évaluation que sera fondée la décision de maintenir, de corriger ou d'abroger une disposition législative.

Objectif et résultats

Objectif 1.2	Améliorer la qualité et l'efficacité du cadre réglementaire.	
INDICATEUR GÉNÉRIQUE DE RÉSULTAT		
<input type="radio"/> Production des évaluations dans le respect des échéances prescrites. <input type="radio"/> Délais de traitement.		
RÉSULTATS VISÉS		
<i>Salaire minimum</i>		
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Analyse triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum. 		Dépôt de l'étude en mai 2005.
<i>Travailleurs atypiques</i>		
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Recherche sur les nouvelles formes de relations d'emploi en collaboration avec l'ensemble des provinces canadiennes. 		Rapport d'étape : 2005. Rapport final : 2006.
<i>Évaluation des modifications au Code du travail et à la Loi sur les normes du travail</i>		
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Évaluation de l'atteinte des objectifs au regard de certaines modifications apportées entre 2001 et 2003. 		2006.
<i>Allègement et simplification du régime des décrets de convention collective</i>		
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Modifications législatives visant l'application du régime et le fonctionnement des comités paritaires. 		2006.
<u>EN PARTENARIAT AVEC D'AUTRES ORGANISMES DU PORTEFEUILLE</u>		
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Étude quinquennale sur l'évolution des conditions de travail au Québec. <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place des instances de coordination. - Démarchage pour obtenir le financement nécessaire. - Élaboration d'un outil de mesure. - Réalisation de l'étude. 		2005. 2005. 2005-2006. 2006-2008.

Salaire minimum

En mai 2002, le Conseil des ministres a approuvé les recommandations du rapport du Comité interministériel sur la révision des critères de détermination du salaire minimum. Une de ces recommandations stipule qu'un comité interministériel permanent procède à une analyse triennale des impacts de l'évolution du salaire minimum sur l'économie et qu'il en évalue les effets sur la compétitivité des entreprises québécoises et sur le pouvoir d'achat des travailleurs. Outre le ministère du Travail, ce comité est composé de représentants du ministère des Finances, du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette analyse sera disponible au mois de mai 2005.

Travailleurs atypiques

Le ministère du Travail participe aux travaux de l'Association canadienne des administrateurs de législation ouvrière (ACALO) mandatée pour réaliser une analyse par profession déterminant la proportion de travailleurs atypiques de même que leur degré de couverture par les lois du travail et les régimes de protection sociale au Canada.

Code du travail et Loi sur les normes du travail

Dans la perspective de répondre à la volonté gouvernementale d'alléger le cadre réglementaire, des analyses seront effectuées pour évaluer les modifications législatives qui ont été adoptées entre 2001 et 2003 et qui ont touché les sujets suivants :

- les nouveaux pouvoirs accordés à la Commission des relations du travail et leurs effets sur les délais de traitement des dossiers;
- l'accréditation par l'agent de relations du travail;
- la transmission d'entreprise;
- la transformation du statut du salarié;
- le vote sur les dernières offres de l'employeur;
- le devoir syndical de représentation;
- le droit du salarié à un milieu exempt de harcèlement psychologique;
- le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans cause juste et suffisante.

L'élaboration d'un programme d'exploitation des données du système de gestion des relations du travail est une étape préalable à ces évaluations.

Décrets de convention collective

La *Loi sur les décrets de convention collective* a été modifiée en 1996 de manière importante et tous les décrets en vigueur ont été révisés. Leur nombre a été réduit significativement, passant de 29 à 17 en 2003. Depuis la dernière révision législative, le Ministère a produit, en collaboration avec le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, deux études sur le régime des décrets de convention collective. Considérant que le régime est paritaire et qu'il repose d'abord sur la volonté des parties, le Ministère estime qu'il n'a pas à intervenir tant que cette volonté est maintenue. Toutefois, certains allègements pourront y être apportés pour

faciliter et simplifier l'administration du régime, notamment à l'égard du fonctionnement des comités paritaires chargés de veiller à l'observance des décrets.

Étude quinquennale sur l'évolution des conditions de travail au Québec

Lors de l'adoption de la loi modificative sur les normes du travail (L.Q. 2002, c. 80, art. 85) en décembre 2002, la loi constitutive du Ministère a été amendée pour ajouter un nouveau mandat au ministre du Travail, qui est d'effectuer, en collaboration avec les organismes concernés, à chaque tranche de cinq années, une étude sur l'évolution des conditions de travail au Québec et d'en rendre disponibles les résultats. En plus de constituer une source d'information utile à l'ensemble des intervenants du monde du travail, cette étude permettra de dégager les tendances de l'évolution des conditions de travail au Québec.

L'envergure de cette étude quinquennale nécessite l'établissement d'un partenariat avec d'autres organisations, comme la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Commission des normes du travail, l'Institut de la statistique du Québec et l'Institut national de la santé publique. L'échéancier et le déroulement de l'étude dépendent des délais inhérents à la mise en place effective de ce partenariat.

3.2 Les services en relations du travail

L'enjeu

Les relations du travail doivent avoir des retombées positives tant sur la croissance et les investissements que sur la sécurité économique des personnes et le climat social.

L'orientation

Contribuer à la prévention et à la résolution des mécontentes en misant sur la responsabilisation des acteurs et sur l'amélioration des pratiques.

Le Ministère intervient non seulement pour aider les parties à régler leurs différends, mais aussi pour favoriser, de façon durable, l'établissement de saines

relations du travail qui soient empreintes d'ouverture et de respect mutuel. Pour bien situer son apport dans la prévention et la résolution des mécontentes, il faut préciser que le Ministère n'intervient pas dans tous les conflits de travail au Québec. D'une part, le gouvernement fédéral exerce une compétence limitée à certains secteurs tels que les télécommunications, les banques, le transport ferroviaire, maritime et aérien. La compétence fédérale touche environ 10 % de la main-d'œuvre au Québec. D'autre part, le volume et la nature des interventions du Ministère en relations du travail dépendent essentiellement de facteurs exogènes tels que l'initiative et la volonté des parties à utiliser ces services. En pratique, le Ministère n'a pas de prise significative sur la demande de services, au demeurant fluctuante et conjoncturelle.

Les axes d'intervention

La réalisation de cette orientation repose essentiellement sur deux axes d'intervention complémentaires. Le premier touche la qualité et l'efficacité de la prestation de services offerts

aux parties et le second est plus particulièrement centré sur la diffusion et la promotion des meilleures pratiques en relations du travail auprès d'un plus large public.

1 ^{er} axe d'intervention	Les services aux parties
------------------------------------	--------------------------

Les services offerts aux représentants des employeurs et des syndicats sont constitués, d'une part, d'aides à la prévention et à la résolution des mécontentements et, d'autre part, de l'évaluation médicale des personnes victimes d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle. Les services de médiation-conciliation sont offerts pour aider les employeurs et les représentants des salariés à résoudre leurs difficultés dans la négociation ou l'application d'une convention collective. Cela inclut aussi, depuis juin 2004, des interventions relatives à l'application des dispositions de la *Loi sur les normes du travail* en matière de harcèlement psychologique alors que le Ministère fera bénéficier les parties de son expertise au regard des relations patronales-syndicales.

La majorité des interventions du Ministère s'effectue sur une base volontaire et la démarche est préalablement convenue avec les parties. Depuis plusieurs années, les interventions préventives représentent entre 15 et 25 % des services aux parties. Lorsque les parties négociantes ne s'entendent pas, elles peuvent s'en remettre à un mécanisme d'arbitrage qui consiste à nommer un tiers pour régler la mécontentement d'une façon définitive.

Le Ministère assure aussi un service d'évaluation lorsqu'il y a contestation d'une question d'ordre médical par l'employeur ou par la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou lorsque cette dernière désire un avis même s'il n'y a pas contestation. À la suite de l'avis du Bureau d'évaluation médicale du Ministère, la Commission de la santé et de la sécurité du travail rendra une décision qui peut être contestée par l'employeur ou le travailleur devant la Commission des lésions professionnelles.

Objectif et résultats

Objectif 2.1	Offrir aux clientèles des services en relations du travail qui soient efficaces, diligents et adaptés à leurs besoins.	
RÉSULTATS VISÉS		
Médiation et conciliation		
<i>Réduction des délais de réponse aux demandes d'intervention</i>		
↘	Compilation et mesure des délais actuels.	2005.
↘	Détermination des cibles d'amélioration.	2005.
↘	Mise en œuvre de la stratégie de réalisation et évaluation des résultats obtenus.	2006-2008.
Évaluation médicale		
↘	Amélioration de la qualité des avis médicaux.	Hausse de l'indice de qualité de 7,7 à 8,2.
↘	Diminution du nombre d'avis complémentaires.	Réduction à moins de 1,5 % d'ici 2008.

Médiation et conciliation

Dans un souci d'allègement administratif et d'amélioration de l'efficacité des services, le Ministère entend réduire les délais de réponse pour l'ensemble des demandes d'intervention en conciliation et médiation.

Évaluation médicale

Pour mesurer et contrôler la qualité des avis produits par les médecins membres du Bureau d'évaluation médicale, le Ministère a mis au point un indice qui prend en considération plusieurs variables (diagnostic, antécédents, examen, traitement, etc). Au rythme d'une cinquantaine d'évaluations effectuées annuellement, un cycle complet d'évaluation prend de deux à trois ans. Le taux d'avis complémentaires est un autre indicateur relatif à leur qualité : un faible taux indique une meilleure qualité. Il a été considérablement réduit entre 1998 et 2003, passant de 5,8 à 2,1 %. L'objectif de le ramener à 1,5 % d'ici 2008 semble réalisable malgré que le maintien du taux sous la barre des 2 % demeure un résultat satisfaisant.

2 ^e axe d'intervention	La qualité des pratiques
-----------------------------------	--------------------------

L'amélioration des pratiques en relations du travail est une préoccupation constante pour les services en relations du travail. Hormis le fait qu'elle soit la motivation première des interventions du Ministère en médiation et en conciliation, elle se concrétise aussi par des actions d'information et de sensibilisation auprès d'un large public et par l'organisation d'évènements instituant un dialogue productif entre les acteurs du monde du travail. Le Ministère privilégie une approche incitative auprès des entreprises pour qu'elles développent, dans le cadre d'une démarche concertée, leurs avantages concurrentiels tout en offrant des emplois de qualité.

Objectif et résultats

Objectif 2.2	Promouvoir et soutenir l'amélioration des pratiques en relations du travail.
RÉSULTATS VISÉS	
<i>Développement et diffusion des pratiques novatrices</i>	
<ul style="list-style-type: none">↘ Réalisation d'enquêtes et analyses de cas.↘ Production de documents de soutien pour chaque forum.↘ Diffusion sur Internet des outils de travail et du suivi des forums.	<ul style="list-style-type: none">▪ 25 études de cas par an.▪ 3 à 4 documents par an.▪ Une section thématique pour chacun des forums.
<i>Forums du monde du travail</i>	
<ul style="list-style-type: none">↘ 2006-2008 : organisation de forums sur des thèmes à déterminer avec les partenaires des milieux de travail.	<ul style="list-style-type: none">▪ Réunir plus de 300 participants dans une dizaine d'ateliers distincts.

Le développement et la diffusion des pratiques novatrices

Le Ministère effectue la recension de données, notamment par la réalisation de sondages, d'enquêtes et d'entrevues sur le terrain, sur des pratiques novatrices en milieu de travail, sur leur processus de mise en œuvre et sur les façons de les consolider. Cette information est ensuite diffusée et sert à organiser des séminaires ou des forums permettant le partage et le transfert des connaissances entre les intervenants au sein des entreprises privées et des organisations publiques.

Forums du monde du travail

Sur un thème choisi, des représentants patronaux et syndicaux, des conseillers en ressources humaines, en relations industrielles et en gestion, ainsi que des employés et des gestionnaires d'entreprises privées ou d'organismes publics participent annuellement à un forum organisé périodiquement par le Ministère. Cet événement permet à plusieurs centaines de participants d'échanger avec des entreprises qui se sont déjà engagées dans des démarches novatrices afin d'améliorer la productivité, l'innovation ou la qualité, tout en offrant des milieux de travail stimulants pour les employés. Ces forums donnent aussi une occasion d'acquérir de l'information sur les ressources existantes, dans le secteur privé comme dans le secteur public, pour ceux et celles qui veulent entreprendre des démarches semblables.

3.3 L'information sur le travail

L'enjeu

Les moyens de communication doivent non seulement répondre aux besoins d'information du citoyen mais également permettre au Ministère d'être à son écoute et de favoriser sa participation aux débats publics.

L'orientation

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

La production et la diffusion d'information et de connaissances sur le travail forment un éventail de services qui répond à des besoins de plus en plus importants chez les entreprises, les associations et les individus. Les renseignements généraux,

les formulaires, les brochures et les dépliants sur les programmes et services, les données statistiques, les études d'impact et les rapports, les revues et bilans ainsi que les actualités en relations du travail sont autant de produits offerts aux diverses clientèles. La croissance rapide du nombre d'internautes a contribué au développement d'un nouvel espace d'échange et de transaction avec le citoyen. Ces nouvelles voies de communication enrichissent nos relations avec les citoyens, amènent une clientèle de plus en plus diversifiée et offrent de nouvelles occasions d'améliorer la qualité des services.

Les axes d'intervention

En matière d'information sur le travail, l'orientation ministérielle se déploie sur deux axes d'intervention. Le premier est le renseignement et la participation du citoyen et le second est la production d'information et de connaissances sur le travail.

Le renseignement est au cœur du service d'aide à la clientèle et les besoins du citoyen touchent des types variés d'information : le contenu des lois du travail, les droits individuels et collectifs, les produits et les services du Ministère, ainsi que l'orientation vers des organismes du portefeuille du Travail ou vers d'autres services gouvernementaux appropriés. Le site Internet ministériel joue aussi un rôle central dans nos relations avec les citoyens. Il procure un accès instantané à nos publications, nos services et à tous les formulaires. De plus, le site Internet sert de tribune au moment de consultations publiques menées par le Ministère sur des projets de loi pour les personnes qui ne sont pas formellement représentées par des groupes ou des associations. Cela permet à tout citoyen d'exprimer librement son point de vue, de participer à la vie démocratique et d'enrichir le dialogue social.

Objectif et résultats

Objectif 3.1	Offrir aux citoyens des services de renseignement et de référence qui soient efficaces, courtois et diligents.	
RÉSULTATS VISÉS		
Site Internet		
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Amélioration générale du contenu et de l'architecture du site pour en faciliter l'utilisation par le citoyen. ↘ Mise en ligne de nouvelles séries documentaires sur les relations du travail avec aide à la recherche et au repérage de documents. (Projet CORAIL) 	Processus continu.	2005.
Appels téléphoniques		
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Maintien du délai de réponse en moins de 60 secondes. 	75 % des appels.	

Site Internet

Au cours des dernières années, la fréquentation du site Internet ministériel et le téléchargement des documents produits par le Ministère ont connu une forte croissance. La durée moyenne d'une visite est un indicateur significatif : elle s'établissait à plus de neuf minutes en 2003. Le courrier électronique est un autre moyen de communication de plus en plus utilisé par les citoyens.

Les renseignements tirés de l'analyse de la fréquentation du site Internet permettent d'adapter son contenu et son architecture en tenant compte du profil de nos clientèles et de leurs besoins. Ainsi, le guidage référencé des internautes, par courriel, vers les nouvelles publications, les mises à jour régulières, l'enrichissement de l'information dans tous les produits et la qualité visuelle du site représentent les facteurs d'amélioration qui vont influencer positivement sur l'achalandage et la convivialité du site Internet.

Projet CORAIL

Le développement d'un important projet de gestion électronique des documents en matière de relations du travail permettra, dès 2005, la mise en ligne et l'accès public à différentes séries documentaires telles les conventions collectives et ententes, les sentences arbitrales de grief et

de différend et les décisions de la Commission des relations du travail. Ce système sera connu sous le vocable : *CORAIL, les relations du travail en ligne*.

Appels téléphoniques

Malgré l'augmentation considérable de la clientèle internaute, le téléphone demeure un moyen privilégié pour servir le citoyen et lui fournir l'information dont il a besoin. Ce contact direct facilite une réponse personnalisée à ses besoins. La demande d'information téléphonique s'est d'ailleurs maintenue à des niveaux élevés depuis les trois dernières années. Pour maintenir la qualité et l'efficacité de ce service direct aux citoyens, il est essentiel que le délai de réponse soit le plus bref possible.

2 ^e axe d'intervention	L'information technique et scientifique
-----------------------------------	---

L'information technique et scientifique représente un axe d'intervention qui répond à une grande variété de besoins et qui rejoint autant les employeurs et les syndicats que les spécialistes, les chercheurs et les étudiants. Le Ministère publie régulièrement des données et des statistiques sur les conventions collectives, les ententes négociées, les arrêts de travail et les taux de salaire négociés. Selon leur nature, ces informations sont publiées sur une base mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Objectif et résultats

Objectif 3.2	Maintenir et développer un large éventail de publications sur le travail qui soient pertinentes, fiables et régulièrement mises à jour.		
RÉSULTATS VISÉS			
Maintien ou accroissement de la production des données et des statistiques	2005-2006	2006-2007	2007-2008
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Analyse des conventions collectives. ↘ Résumés des ententes négociées. 	1 300 200	1 300 205	1 400 210
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Indice de croissance des taux de salaire négociés. ↘ Échéances des conventions collectives. ↘ Statistiques sur les arrêts de travail. ↘ Liste quotidienne des grèves et lock-out. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trimestriel. ▪ Mensuel. ▪ Mensuel. ▪ Quotidien. 		
Maintien de la régularité de la publication des études, bilans et actualités			
<ul style="list-style-type: none"> ↘ Bilan des relations du travail. ↘ Bilan des arrêts de travail. ↘ Regards sur le travail : revue sur la recherche sur le travail. ↘ Étude sur le processus de négociation dans le secteur privé. ↘ La présence syndicale au Québec et en Amérique du Nord. ↘ Comparaisons nord-américaines de certaines lois du travail. ↘ Portrait statistique sur le contenu des conventions collectives. ↘ Bulletin Info Travail. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Annuel. ▪ Annuel. ▪ Trois par an. ▪ Annuel. ▪ Annuel. ▪ Mise à jour annuelle. ▪ Annuel. ▪ Dix numéros par an. 		

Données et statistiques

Le Ministère collige les informations sur les conventions collectives et sur les arrêts de travail. Il analyse les dispositions contractuelles des conventions collectives de 50 salariés et plus du secteur privé et de toutes celles du secteur public, indépendamment du nombre de salariés visés. Il produit également le résumé d'ententes, récemment conclues par les parties signataires d'une convention collective, qui portent plus particulièrement sur des clauses à incidence pécuniaire. De plus, à partir d'un échantillon de conventions collectives, il évalue la croissance des taux de salaire négociés au Québec. Il est aussi responsable de la collecte et de la saisie des données sur les arrêts de travail survenus au Québec, qu'ils soient de compétence provinciale ou fédérale. Toutes ces informations sont ensuite traitées pour produire une série de publications récurrentes mises à la disposition des citoyens comme de ses clientèles en relations du travail sur le site Internet du Ministère.

Études, bilans et actualités

- Bilan des relations du travail

Le bilan des relations du travail représente une publication courante majeure du Ministère. Il comprend des chroniques sur les événements marquants de l'année ainsi que sur la législation et la jurisprudence dans le domaine du travail. Trois rubriques viennent le compléter quelques mois après sa parution, qui portent respectivement sur la présence syndicale au Québec, le processus de négociation dans le secteur privé et certains organismes gouvernementaux, ainsi que la croissance des taux de salaire négociés.

- Bilan des arrêts de travail

Le Ministère est responsable de la collecte et de la diffusion d'informations sur l'ensemble des conflits du travail survenant sur le territoire du Québec. Toutes les données recueillies sont diffusées mensuellement sur le site Internet du Ministère ainsi qu'un bilan annuel. Les données sur les arrêts de travail alimenteront en partie la Banque de données sur les statistiques officielles visant le Québec, un projet parrainé par l'Institut de la statistique du Québec.

- Regards sur le travail

La revue *Regards sur le travail* offre à chaque numéro un article de fond inédit, des résumés de recherches publiées, des expériences de concertation vécues en entreprise et une brève analyse d'un événement international ou national. Cette publication se caractérise par la coopération de personnes-ressources externes à la fonction publique et par le fait qu'elle ne se limite pas à un créneau spécialisé de recherche. On peut y traiter de thèmes aussi variés que les relations du travail, le droit du travail, le temps de travail, la conciliation travail-famille, la productivité, la concertation patronale-syndicale, la gestion des ressources humaines, etc.

- Info Travail

Ce bulletin électronique informe les praticiens et les chercheurs en relations du travail de l'actualité et des événements qui ont cours dans le monde du travail, principalement au Québec, mais aussi à l'extérieur. On y présente, entre autres, les plus récentes données sur les conventions collectives arrivant à échéance au cours des mois à venir, les ententes négociées et

les arrêts de travail ayant eu cours au Québec, ainsi que les dernières publications produites par le Ministère et par les organismes du portefeuille.

3.4 La modernisation de la gestion et de la prestation de services aux citoyens

L'enjeu

La réalisation des gains sur le plan de l'efficacité et des coûts doit se faire en maintenant des services publics de qualité et en simplifiant les relations avec le citoyen.

L'orientation

Poursuivre l'implantation d'une gestion axée sur la qualité des services tout en utilisant les fonds publics de façon rentable et efficace pour le citoyen.

La qualité et l'efficacité des services publics représentent un levier important pour la prospérité collective. Pour cette raison, le fonctionnement de l'État et les rapports qu'il entretient avec les citoyens sont au cœur des préoccupations du gouvernement, notamment

dans un contexte marqué par une croissance rapide des dépenses publiques et des changements démographiques majeurs. Dans le but de recentrer son rôle et d'assurer aux citoyens des services de meilleure qualité et à moindres coûts, le gouvernement a donné, en mai 2004, le coup d'envoi d'une deuxième vague de modernisation de l'État et des services aux citoyens en rendant public un plan triennal¹.

Les axes d'intervention

Le ministère du Travail prend acte de cette volonté gouvernementale et inscrit la modernisation au rang de ses orientations stratégiques 2005-2008. Les axes d'intervention propres à cette orientation sont respectivement la qualité des produits et services, le gouvernement en ligne et la gestion des ressources.

1 ^{er} axe d'intervention	La qualité des produits et des services
------------------------------------	---

Le Ministère entend réaliser des sondages auprès de ses clientèles pour évaluer leur satisfaction à l'égard de plusieurs produits et services. Du côté des services en relations du travail, un sondage portera plus spécifiquement sur les services de médiation-conciliation, notamment sur le délai d'assignation d'un dossier à une ressource du Ministère, sur la qualité de l'intervention professionnelle et sur la conformité de la réponse à leur besoin. Quant à la production d'information sur le travail, le sondage cherchera à connaître la satisfaction des diverses catégories de clientèles face au contenu et au format des publications, à mieux cerner leurs besoins et à recevoir leurs suggestions pour l'amélioration des différents produits.

1. *Moderniser l'État : pour des services de qualité aux citoyens. Plan de modernisation 2004-2007*, Secrétariat du Conseil du trésor, gouvernement du Québec, mai 2004.

Dans une optique d'allègement réglementaire et administratif et d'amélioration du service à la clientèle, le Ministère entend également réduire les délais inhérents au renouvellement ou à la modification d'un décret de convention collective. Il s'agit, d'une part, des délais de traitement des avis et des projets de décret et, d'autre part, de ceux relatifs à la production des mémoires et des recommandations faites au gouvernement.

Objectif et résultats

Objectif 4.1	Mieux servir les clientèles tout en allégeant le fardeau administratif.
RÉSULTATS VISÉS	
<p>Amélioration des services en relations du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ▾ Sondage sur les services de médiation-conciliation. <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer et soumettre un questionnaire. - Compilation et analyse des résultats. - Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration des services. 	<p>2005. 2005-2006. 2006-2008.</p>
<p>Amélioration de la qualité de l'information sur le travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ▾ Sondage sur la qualité des publications. <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer et soumettre un questionnaire. - Compilation et analyse des résultats. - Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie d'amélioration des produits. 	<p>2005. 2005-2006. 2006-2008.</p>
<p>Allègement du cadre réglementaire et administratif</p> <ul style="list-style-type: none"> ▾ Réduction des délais de traitement des requêtes des comités paritaires. 	<p>Pour 75 % des demandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traitement en 45 jours, - recommandations en 60 jours.

2 ^e axe d'intervention	Le gouvernement en ligne
-----------------------------------	--------------------------

Les technologies de l'information et des communications facilitent les relations avec les citoyens et permettent d'améliorer les services et de les rendre plus accessibles à un coût moindre. Le ministère du Travail participe activement à l'objectif du gouvernement d'accroître l'accessibilité et la qualité des services publics. La création de Services Québec facilitera la vie des citoyens et des entreprises au moyen d'un guichet multiservice où ils pourront obtenir une vaste gamme de services et de renseignements en se rendant à un seul endroit, en appelant un seul numéro ou en consultant un seul site Internet.

Au cours des prochaines années, le Ministère entend développer davantage le volet transactionnel d'Internet pour les services qui s'y prêtent, tout en assurant la validité des transactions sur le plan juridique. Le site Internet ministériel continuera aussi d'être utilisé comme un lieu public d'échange et de consultation des citoyens au moment de l'élaboration de nouvelles orientations touchant la réglementation du travail. Internet demeure une cible d'amélioration continue, tant sur le plan de la qualité et de la pertinence des informations que de la facilité et de la rapidité du repérage.

Objectif et résultats

Objectif 4.2	Optimiser l'utilisation d'Internet pour le bénéfice des citoyens.
RÉSULTATS VISÉS	
↘ Rendre accessibles sur le site Internet ministériel toutes les informations et les publications utiles au citoyen.	Processus continu.
↘ Effectuer une migration progressive vers des modes transactionnels pour les services qui s'y prêtent.	Processus continu.
↘ Utilisation d'Internet pour des consultations publiques.	Au besoin.

3 ^e axe d'intervention	La gestion des ressources
-----------------------------------	---------------------------

Sur le plan de la gestion des ressources, deux éléments sont étroitement liés à l'amélioration des services aux citoyens et vont revêtir une importance particulière pour le Ministère au cours des prochaines années.

La planification des ressources humaines

Le premier élément est la planification des ressources humaines, un volet majeur du plan de modernisation de l'État que le gouvernement a concrétisé par la publication, en juin 2004, du *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007*. Conformément au plan gouvernemental, le Ministère se donnera une vision prospective de ses besoins et des ressources nécessaires pour continuer d'assumer sa mission. Il devra faire l'analyse de la démographie de l'organisation pour prévoir les secteurs vulnérables aux déséquilibres de main-d'œuvre. Cette vision est indispensable pour déterminer une stratégie de consolidation et de développement de la capacité de l'organisation tout en améliorant les services aux citoyens. Pour la période 2005-2008, il devra :

- dresser le portrait de ses besoins et déterminer l'effectif nécessaire pour assurer aux citoyens des services de qualité (plan de main-d'œuvre);
- définir une stratégie de gestion des compétences permettant le renouvellement et le transfert des connaissances et de l'expertise (planification de la main-d'œuvre).

Objectif et résultats

Objectif 4.3	Assurer à long terme les compétences nécessaires à l'accomplissement de la mission ministérielle.
RÉSULTATS VISÉS	
↘ Plan de main-d'œuvre et stratégies d'action pour 2005-2008.	Mars 2005*.
↘ Planification de la main-d'œuvre.	Mars 2006*.

* Échéance prescrite dans le *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007* du gouvernement.

Une gestion des fonds publics rentable pour le citoyen

Le gouvernement s'est engagé dans une révision du rôle de l'État et dans le rétablissement de sa marge de manœuvre financière. Le Ministère accordera une importance prépondérante à la gestion efficace des ressources et entend faire une utilisation optimale et responsable des fonds publics. Une réévaluation du coût des services se fera en fonction de critères que le gouvernement avait définis en 2003 pour l'évaluation de programmes, soit l'efficacité, l'efficience et la capacité financière. Ces critères conservent toute leur pertinence et seront utilisés dans la perspective de préserver ou d'augmenter la qualité des services et les bénéfices qu'en retirent les citoyens.

Sur le plan des services administratifs, le Ministère maintiendra le cap sur une intégration et un partage optimal des ressources avec plusieurs organismes du portefeuille du Travail. Cette stratégie est utilisée depuis plusieurs années et elle permet des économies appréciables sur le plan des ressources informationnelles, financières et matérielles et de gestion des ressources humaines.

Objectif et résultats

Objectif 4.4	Utiliser les fonds publics de façon optimale.	
RÉSULTATS VISÉS		
↘ Réévaluation de la responsabilité ministérielle et de la gratuité de certains services.		2006.
↘ Intégration et partage de services administratifs avec des organismes du portefeuille.		Processus continu.

