



POLITIQUE D'HARMONISATION DE L'APPLICATION DES LOIS ET RÈGLEMENTS

Mars 2017

POLITIQUE D'HARMONISATION DE L'APPLICATION DES LOIS ET RÈGLEMENTS

PRÉAMBULE

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (ci-après « la Commission ») constitue la porte d'entrée unique en matière de travail au Québec. Elle voit à cet effet à l'application de plusieurs lois et règlements touchant ses trois secteurs d'activité, soit les normes du travail, l'équité salariale et la santé et la sécurité du travail.

Dans le cadre de sa mission, la Commission fait la promotion des droits et des obligations en matière de travail prévus à la loi et en assure le respect, et ce, tant auprès des travailleuses et des travailleurs que des employeurs du Québec. Pour ce faire, elle :

- favorise des conditions de travail justes et équilibrées;
- assure l'implantation et le maintien de l'équité salariale;
- vise la prise en charge de la santé et de la sécurité par les milieux de travail, indemnise les victimes de lésions professionnelles et veille à leur réadaptation.

La Commission offre ses services par l'entremise d'un réseau composé de bureaux répartis dans tout le Québec (une trentaine de points de service), d'un guichet unique pour répondre aux demandes de renseignements et de son site Web.

La volonté d'offrir des services de qualité est au cœur des actions de la Commission. Ainsi, l'organisation doit s'assurer d'offrir une prestation de services cohérente et équitable sur l'ensemble du territoire.

En 2017, à la faveur de l'adoption de son *Plan stratégique 2017-2019*, la Commission s'est engagée à placer les clientèles au cœur de la prestation de services. L'un des objectifs qui en découlent est d'assurer la cohérence des interventions sur l'ensemble du territoire. Pour s'en acquitter, la Commission entend mettre en place une politique d'harmonisation de l'application de ses lois et règlements. Cette politique sera accompagnée d'un plan d'action pour assurer sa mise en œuvre, et favoriser conséquemment une plus grande cohérence et une harmonisation des interventions.

Forte des réalisations en cours et passées (assurance qualité, amélioration continue, formation, etc.), la Commission sera en mesure de cibler les éléments à mettre en place pour assurer l'atteinte de cet objectif.

BUT

La Commission vise l'application harmonieuse des lois et règlements qu'elle administre.

Cette politique a pour but d'atteindre les objectifs suivants :

- Des clientèles qui reçoivent les services auxquels elles ont droit;
- Des intervenants outillés pour assurer l'application harmonieuse des lois et règlements (directives, programmes de formation, technologies de l'information, pôles d'expertise, mécanismes et outils d'assurance qualité, etc.);
- Une cohérence dans la prestation de services.

Elle établit les responsabilités des intervenants de chaque secteur d'activité visé.

PORTÉE

Cette politique s'applique à l'ensemble des services rendus aux clientèles de la Commission par l'entremise de son personnel.

En raison des enjeux d'harmonisation, elle vise plus spécifiquement les services offerts de manière décentralisée, notamment :

- l'intervention en entreprise dans le secteur des normes du travail;
- le traitement des plaintes dans le secteur des normes du travail;
- l'admissibilité des réclamations dans le secteur de la santé et la sécurité du travail;
- l'indemnisation des victimes de lésions professionnelles et leur accompagnement pour un retour au travail, dans le secteur de la santé et la sécurité du travail;
- l'inspection des milieux de travail dans le secteur de la santé et la sécurité du travail.

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Engagement envers la clientèle

La Commission s'est engagée, dans sa *Déclaration de services*, à offrir à ses clientèles un service de qualité, qui s'appuie sur des valeurs de respect, d'équité et de professionnalisme. Ces services doivent donc être rendus de manière équitable et harmonieuse sur l'ensemble du territoire. Cela se traduit essentiellement par :

- un service accessible et de qualité;
- une relation basée sur la courtoisie et l'écoute;
- une information claire et cohérente;

- un service équitable, dans le respect des droits et des obligations des clientèles.

À cet effet, la Commission met à la disposition de son personnel des moyens lui permettant d'appliquer de manière cohérente, sur l'ensemble du territoire, ses lois et règlements.

Miser sur les acquis

De manière à atteindre les objectifs fixés, il importe de miser sur les acquis et de créer un effet de synergie en regroupant, dans une approche intégrée, l'ensemble des initiatives visant l'amélioration de la qualité des services des trois secteurs d'activité, notamment :

- les mécanismes d'assurance qualité mis en place dans le secteur des normes du travail;
- le cadre de gestion de la qualité déployé dans la Vice-présidence aux opérations du secteur de la santé et la sécurité du travail;
- le développement des services en ligne;
- la mise en place de pôles d'expertise ;
- le plan d'action pour l'optimisation de la formation.

Prendre en compte les principes de l'allégement réglementaire et administratif

Conformément à la politique gouvernementale sur l'allégement réglementaire et administratif à laquelle elle est assujettie, la Commission prend en compte les principes de cet allégement pour toute modification apportée à sa prestation de services.

Optimiser la formation du personnel

La Commission considère la formation du personnel comme un levier important de l'amélioration des services aux clientèles. Elle souhaite donc faire évoluer l'offre de formation du personnel faisant affaire autant avec les employeurs qu'avec les travailleurs, notamment par l'optimisation de programmes formels d'initiation à la tâche et de formation continue obligatoires.

Harmoniser les outils

Afin d'harmoniser l'application des lois et règlements qu'elle administre, la Commission s'engage à fournir des outils standardisés qui sont encadrés par un mécanisme de diffusion et de révision uniforme et à assurer à son personnel un accès optimal à la connaissance, notamment au moyen de guides et de directives claires.

De plus, à l'image de l'approche gouvernementale visant à alléger le fardeau réglementaire et administratif des entreprises, les outils destinés au personnel sont

conçus dans une perspective d'allégement et de simplification administrative favorisant à la fois la cohérence et l'efficacité des interventions.

Mécanisme de concertation

La Commission s'engage à instituer des mécanismes de concertation pour optimiser le partage de l'information aux intervenants concernés. Parmi ceux-ci, un processus de partage de l'information agile et efficace qui formalise les canaux de communication entre les directions centrales et les directions régionales et une table de concertation seront mis en place.

Miser sur l'assurance qualité

La Commission souhaite miser sur ses mécanismes d'assurance qualité afin de mesurer l'atteinte des objectifs de la présente politique et de poser les diagnostics nécessaires, le cas échéant. Les mécanismes d'assurance qualité et d'amélioration continue déjà en place visent la pertinence et la cohérence des interventions d'un intervenant à l'autre par la standardisation des pratiques.

RESPONSABILITÉS

Présidente du conseil d'administration et chef de la direction

- Adopte la politique d'harmonisation de l'application des lois et règlements, sur recommandation du comité de direction;
- Est responsable de l'application de cette politique.

Comité de direction

- Approuve le plan d'action pour la mise en œuvre de la présente politique et en assure le suivi.

Vice-présidences

- Appliquent la politique dans leur secteur d'activité;
- Rédigent, en collaboration avec les autres vice-présidences, le plan d'action découlant de la présente politique;
- Mettent en œuvre le plan pour les volets s'adressant à leur secteur d'activité.

Direction de la coordination des mandats organisationnels

- Coordonne l'élaboration et le suivi du plan d'action pour la mise en œuvre de la présente politique;
- Coordonne la reddition de comptes de la présente politique et du plan d'action.

Secrétariat général et direction des affaires organisationnelles

- Est responsable de la mise à jour de la présente politique.

APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique est entrée en vigueur le 21 mars 2017, à la suite de son adoption par la présidente du conseil d'administration et chef de la direction.