

① COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

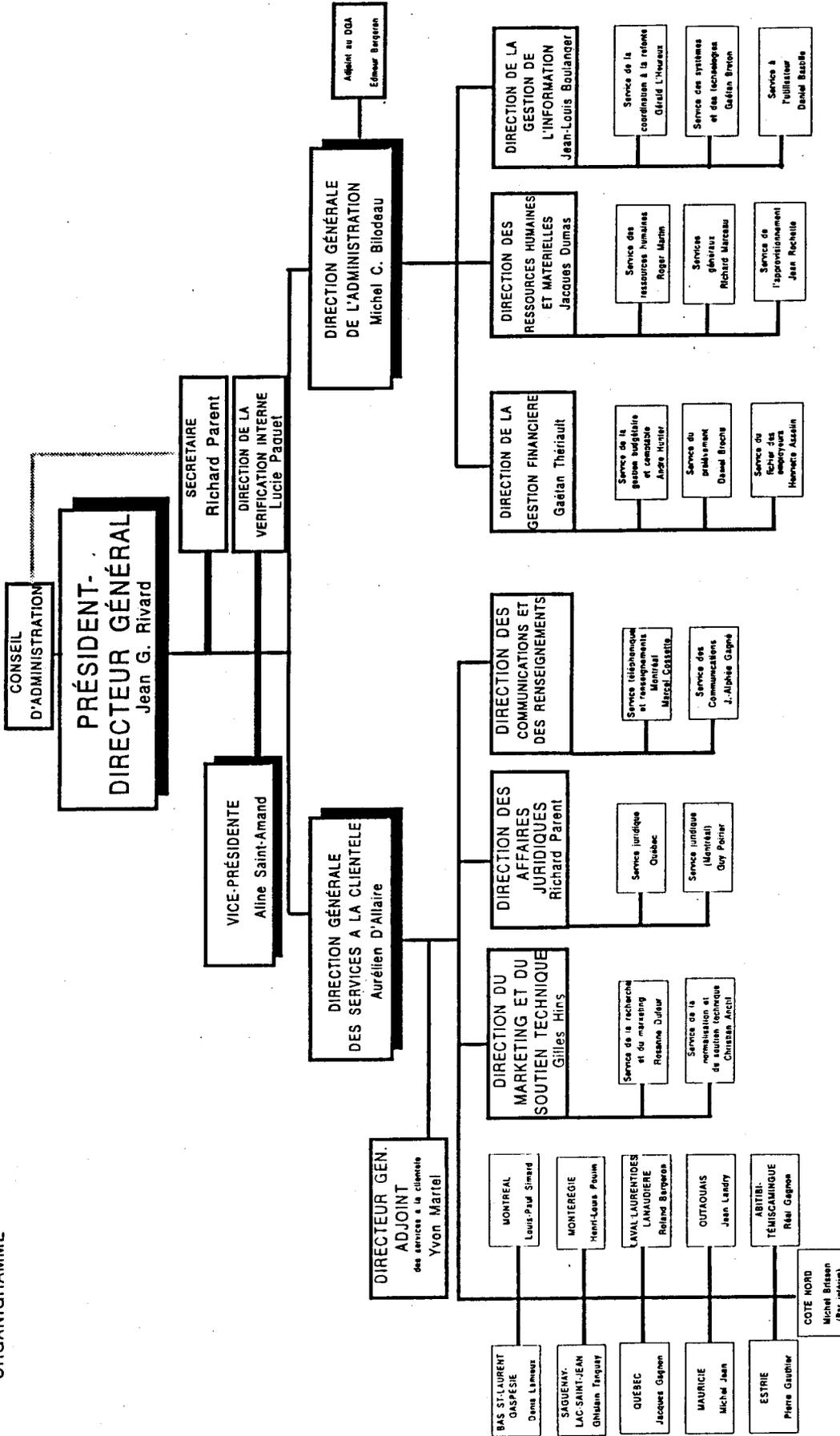
② ETUDE DES CREDITS
1993-1994

③ DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS
DE L'OPPOSITION OFFICIELLE



COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

ORGANIGRAMME



COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Étude des crédits 1993-1994

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUIET:

Liste des publications régulières de l'organisme

ÉTAT DE SITUATION:

A) RAPPORT ANNUEL (1991-1992)

1. 1 050 exemplaires
2. L'impression de ce document a coûté 2 200 \$
3. **RESEAU DE DISTRIBUTION**
 - Assemblée nationale du Québec;
 - Dépôt légal;
 - Bibliothèques universitaires du Québec;
 - Organismes, entreprises ou citoyens qui en font la demande;
 - Personnel de la Commission des normes du travail.

4. IMPRIMEUR

La Commission des normes du travail demande des soumissions et attribue le contrat au plus bas soumissionnaire.

La réalisation est conforme aux directives de l'Éditeur officiel du Québec.

Les travaux d'impression ont été confiés à:
IMPRIMERIE PROVINCIALE LTÉE
185, boulevard des Cèdres
Québec QC G1N 1M8

La composition et les travaux de mise en page ont été réalisés en régie.

**B) JOURNAL INTERNE DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL
(1991-1992)**

- 1. TIRAGE: 750 exemplaires**
- 2. Dernier numéro: DÉCEMBRE 93, 12 pages;
Avant-dernier: SEPTEMBRE 92, 8 pages.**
- 3. Dans les deux cas, le contrat a été alloué au plus bas soumissionnaire:
IMPRIMERIE MARC BOITEAU INC.
1170, rue Taillon
Québec QC G1N 4M1**
- 4. MONTAGE CONFIE À:**
Le numéro de décembre 92:
OSE DESING
693, boulevard St-Cyrille ouest
Québec QC G1S 1T1

Numéro de septembre:
PCT COMPOSITION
1059, rue St-Vallier ouest
Québec QC G1N 1G6
- 5. FRÉQUENCE**
TROIS occasions au cours du dernier exercice financier. Normalement, SIX publications.
- 6. COÛT D'IMPRESSION:**
Décembre - (12 pages): 681 \$
Septembre - (8 pages): 789 \$
- 7. COÛT DU MONTAGE:**
Décembre - (12 pages): 420 \$
Préparation des photos: 346 \$
Septembre - (8 pages): 260 \$

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Études des crédits 1993-94

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET:

Liste des voyages hors-Québec depuis le 1er avril 1992:

ÉTAT DE SITUATION:

Nom de l'employée: Mme Francine Martel Vaillancourt

Endroit: Phoenix (E.-U.)

Date: Période du 24 au 29 juin 1992

Motif: Congrès

Coût: 734,30\$

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Études des crédits 1993-94

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET:

Liste des dépenses en publicité:

ÉTAT DE SITUATION:

Ventilation de la dépense de publicité par type de média pour l'exercice financier 1992-93:

Journaux	170 186\$
Publications spécialisées	19 220
Télévision	59 788
Radio	22 700
Autres	<u>59 768</u>
	<u>331 662\$</u>

Ventilation prévue du budget de publicité par type de média pour l'exercice financier 1993-94:

Journaux	100 785\$
Publications spécialisées	29 715
Télévision	124 000
Radio	600
Autres	<u>7 500</u>
	<u>262 600\$</u>

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Étude des crédits 1993-1994

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET:

Liste des sondages effectués durant l'exercice 1992-93 à la demande des ministères, organismes, sociétés, régies et commissions qui s'y rattachent

ÉTAT DE SITUATION:

Le sondage omnibus multiculturel de Montréal - 1992 - (débuté en février 1992 et complété en mai 1992, échelonné sur 2 années financières).

Le coût: 10 000 \$

Le sondage visant à évaluer la satisfaction des usagers des services de la Commission des normes du travail - (débuté en février 1993 et complété fin mars 1993)

Le coût: 67 000 \$



ANNEXE 1
Le questionnaire



60. À votre connaissance, existe-t-il au Québec une loi ou des règlements qui touchent...

<u>LIRE</u>	<u>Oui</u>	<u>Non</u>	<u>NSP/PR</u>
les vacances annuelles payées?	1	2	9
les jours fériés payés?	1	2	9
le droit à un congé de maternité payé par l'employeur?	1	2	9
les congés de maladie payés par l'employeur?	1	2	9
l'avis de cessation d'emploi?	1	2	9
le paiement des heures supplémentaires (temps supplémentaire) à un taux majoré (temps et demi)	1	2	9

POSER Q.61 SI UN OUI À Q.60, SINON P. À Q.62

61. Comment avez-vous surtout entendu parler de ces droits?

<u>NE PAS LIRE</u>	<u>1.m.</u>	<u>2.m.</u>
la radio	1	1
la télévision	2	2
les journaux	3	3
des dépliantes	4	4
des ami(s) ou connaissances	5	5
famille	6	6
au travail	7	7
autre	8	8
NSP/PR	9	9

62. D'après vous, un salarié peut-il déposer une plainte contre son employeur lorsque celui-ci ne respecte pas les conditions minimales de travail?

oui	1	
non	2	} PaQ.64a)
ne sais pas/PR	9	

63. Auprès de quel(s) organisme(s) peut-il déposer cette plainte? [2 MENTIONS POSSIBLES]

<u>NE PAS LIRE</u>	<u>1^{m.}</u>	<u>2^{m.}</u>
Commission des normes du travail	1	2
Commission du salaire minimum	2	2
Bureau régional de la Commission des normes du travail (ou Commission du salaire minimum) . .	3	3
Ministère du Travail ou de la Main-d'oeuvre . . .	4	4
Ministère des communautés culturelles et de l'Immigration (M.C.C.I.)	5	5
Syndicat	6	6
Autre	7	7
NSP/PR	9	

64a) Présentement, êtes-vous salariés ou l'avez-vous été au cours des 12 derniers mois?

oui	1	
non	2	} PaQ.67
NSP/PR	9	



64b) Pour chacune des situations suivantes, dites-moi si oui ou non vous l'avez personnellement vécue dans l'un ou l'autre de vos emplois, au cours des 12 derniers mois.

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>	<u>NSP/PR</u>
absence de bulletin de paie (talon de paye) pour vérifier le calcul de votre salaire	1	2	9
salaire horaire inférieur au taux minimum fixé par la loi	1	2	9
Note pour l'intervieweur: (5,55 \$ ou 4,83 \$ pour les gens à pourboires).			
salaire horaire inférieur aux autres salariés qui effectuent les mêmes tâches, pour le seul motif que vous êtes à temps partiel	1	2	9
pas de vacances annuelles payées ou pas d'indemnité de vacances (ex.: 4 % de votre salaire brut si vous avez quitté votre emploi).	1	2	9
obligation de prendre votre repas à votre poste de travail et sans salaire	1	2	9
congédiement ou mesures discriminatoires en raison d'une grossesse	1	2	9
congédiement ou mesures discriminatoires pour cause de maladie	1	2	9

[SI AUCUN OUI, P. À Q.67]



65a) Avez-vous effectué des démarches pour corriger cette ou ces situations?

oui	1
non	2
NSP/PR	9

} PaQ.67

Avez-vous...	<u>Oui</u>	<u>Non</u>	<u>NSP/PR</u>
b) Demandé des informations à l'employeur ou à son représentant ou discuté avec lui?	1	2	9
c) Demandé des informations à la Commission des normes du travail (Siège social ou bureau régional)?	1	2	9
d) Demandé des informations à une autre personne ou un autre organisme (collègues, famille, amis, avocat, association, syndicat)	1	2	9
e) Déposé une plainte officielle à la Commission des normes du travail?	1	2	9
f) Déposé une plainte officielle ou un grief devant les tribunaux ou d'autres organismes (ex.: syndicat, Commission des droits de la personne, etc.)?	1	2	9
g) Effectué d'autres démarches?	1	2	9

66. Quel a été les résultats de votre démarche?

LIRE

Problème (s) résolu (s)	1
Problème (s) partiellement résolu (s)	2
Problème (s) non résolu (s)	3
Démarche (s) inachevée (s)	4
Ne sais pas/pas de réponse	9



ANNEXE 2
Les tableaux statistiques

60. A votre connaissance, existe-t-il au Québec une loi ou des règlements qui touchent...

GROUPE ETHNIQUE	NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE										
	ARR.	FRAN	ANG/	FRAN	ANG	LANG	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.								
LA-	NE	ARR. 1978	ET	/F.+	ANG+	LANG	LES	AU-												
ARA CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	/F.+	ANG+	LANG	LES	AU-							
TOT.	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.

les vacances annuelles payées?

POPULATION:	5850	300	283	452	1544	137	296	277	2561	892	2654	1999	743	1721	2989	1945	3007	676	216	2939	2911	
ECHANTILLON:	1660	206	203	201	207	208	179	152	304	165	657	765	270	381	888	638	755	157	106	893	767	
CH12:		99								99			99			99					99	
Oui	%V	59	65	62	54	60	63	65	55	57	58	63	52	72	64	54	57	60	62	46	63	55
Non	%V	18	13	21	35	15	21	19	21	18	27	17	17	17	17	20	17	20	17	21	17	20
NSP/PR	%V	23	22	17	11	25	16	17	24	25	15	20	30	11	20	26	26	20	21	34	20	26

AGE	ETAT CIVIL		SCOLARITE			REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.									
	18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 +	CEL.	MARI	AUTR	0-7	8-12	13 - 15	16 +	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	/CO-PROP	AC-LOC	INAC-TIF	
TOT.	24	34	44	54	55 +																

les vacances annuelles payées?

POPULATION:	5850	903	1317	1163	901	1368	3576	2274	1099	1567	1498	1593	1344	1147	845	1352	3452	2351	3778	2072	
ECHANTILLON:	1660	213	452	372	226	322	945	715	294	475	389	475	492	357	225	278	675	971	1113	547	
CH12:		99					99		99				99				99			99	
Oui	%V	59	48	60	67	60	60	64	51	59	60	57	62	48	58	69	80	61	56	66	46
Non	%V	18	28	20	17	18	10	15	24	12	16	25	18	17	18	19	13	17	20	17	21
NSP/PR	%V	23	24	20	15	22	30	22	25	30	24	18	21	35	24	12	7	22	24	17	34

60. A votre connaissance, existe-t-il au Québec une loi ou des règlements qui touchent...

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	LA-										ARR.			FRAN ANG/			FRAN ANG DEUX			LES AU-		
	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	FRAN	ANG/	FRAN	ANG	LANG	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.	
TOT.	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	1978	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.
congé de maternité payé par l'employeur																						
POPULATION:	5850	300	283	452	1544	137	296	277	2561	892	2654	1999	743	1721	2989	1945	3007	676	216	2939	2911	
ECHANTILLON:	1660	206	203	201	207	208	179	152	304	165	657	765	270	381	888	638	755	157	106	893	767	
CHI2:	99									99			99			99				99		
Oui	XV	67	71	68	68	62	60	77	70	68	68	68	63	84	72	60	68	66	75	52	68	66
Non	XV	11	13	13	20	10	15	12	9	10	18	8	13	5	7	15	10	12	11	12	10	12
NSP/PR	XV	22	15	18	11	28	25	10	21	22	15	24	24	11	21	24	22	22	14	37	22	22

TOT.	AGE					ETAT CIVIL		SCOLARITE			REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.			
	18 -	25 -	35 -	45 -	55 +	CEL.	MARI	AUTR	0-7	8-12	13 -	16 +	DE 20 A	30 A	40 M	40M+	PROP	LOC	AC-	INAC
	24	34	44	54													PROP	LOC	TIF	-TIF
TOT.	24	34	44	54	55 +					13 -			DE 20 A	30 A	40 M	40M+	PROP	LOC	AC-	INAC

congé de maternité payé par l'employeur																						
POPULATION:	5850	903	1317	1163	901	1368	3576	2274	1099	1567	1498	1593	1344	1147	845	1352	3452	2351	3778	2072		
ECHANTILLON:	1660	213	452	372	226	322	945	715	294	475	389	475	492	357	225	278	675	971	1113	547		
CHI2:	99						99		99				99				99			99		
Oui	XV	67	66	72	71	65	62	68	66	55	66	70	75	55	64	78	85	69	65	72	59	
Non	XV	11	15	12	11	12	8	10	13	10	12	12	10	11	16	12	7	10	13	10	13	
NSP/PR	XV	22	19	17	18	23	30	22	21	35	22	17	15	34	20	10	8	21	22	18	29	

60. A votre connaissance, existe-t-il au Québec une loi ou des règlements qui touchent...

L'avis de cessation d'emploi ou de mise à pied pour au ~~moins~~ six mois

moins

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	-----										ARR.			FRAN ANG/			FRAN ANG DEUX			-----		
	LA-										NE	ARR.	1978	FRAN	ANG/	LANG	FRAN	ANG	DEUX	LES	AU-	
	TOT.	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	FRAN	ANG/	LANG	FRAN	ANG	DEUX	LES	AU-	-----		
	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.		
POPULATION:	5850	300	283	452	1544	137	296	277	2561	892	2654	1999	743	1721	2989	1945	3007	676	216	2939	2911	
ECHANTILLON:	1660	206	203	201	207	208	179	152	304	165	657	765	270	381	888	638	755	157	106	893	767	
CH12:		99								99			99			99					99	
Oui	XV	69	71	60	77	69	54	76	73	67	73	71	62	79	80	60	64	72	72	48	74	63
Non	XV	13	13	24	16	8	23	11	8	15	17	11	16	10	7	18	13	13	15	18	12	14
NSP/PR	XV	18	15	17	7	22	23	13	19	18	10	18	23	11	13	22	23	15	14	34	14	23

	AGE										ETAT CIVIL			SCOLARITE			REVENU			LOGEMENT		OCCUPAT.	
	-----										CIVIL			SCOLARITE			REVENU			-----		-----	
	18 - 25 - 35 - 45 -										CEL.	13 -		- DE 20 A 30 A			PROP	/CO-		AC-	INAC		
	TOT.	24	34	44	54	55	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16	+	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	LOC	TIF	-TIF		
POPULATION:	5850	903	1317	1163	901	1368	3576	2274	1099	1567	1498	1593	1344	1147	845	1352	3452	2351	3778	2072			
ECHANTILLON:	1660	213	452	372	226	322	945	715	294	475	389	475	492	357	225	278	675	971	1113	547			
CH12:		99					99		99				99				99			99			
Oui	XV	69	74	70	76	60	63	69	69	59	66	76	71	59	63	82	85	72	64	74	59		
Non	XV	13	12	19	10	16	10	12	16	11	14	13	14	14	16	9	11	11	16	13	14		
NSP/PR	XV	18	14	11	14	24	27	20	16	29	20	11	15	28	21	8	4	17	19	14	26		

61. Comment avez-vous surtout entendu parler de ces droits?

FILTRE: CONNAISSENT UNE OU DES LOIS QUI TOUCHENT LE TRAVAIL

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	-----										ARR.			-----			-----			-----		
	LA-										NE	ARR.	1978	FRAN	ANG/	LANG	LES AU-			MASC	FEM.	
	TOT.	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	/F.+	ANG+	LANG	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.		
	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.		
	-----										-----			-----			-----			-----		
SOMME DE 2 MENTIONS																						
POPULATION:	4932	257	225	419	1208	112	247	241	2225	792	2201	1663	675	1542	2364	1575	2598	623	134	2606	2326	
ECHANTILLON:	1401	183	161	188	161	170	147	132	259	148	570	615	242	342	713	524	661	148	67	788	613	
CH12:		99								99			99			99				99		
la radio	XV	5	0	8	7	1	3	13	4	7	7	6	5	5	8	3	5	7	1	5	4	7
la télévision	XV	9	7	8	9	5	7	12	7	12	6	7	14	6	9	11	12	8	5	4	8	10
les journaux	XV	15	10	23	13	9	10	12	19	18	14	14	15	11	16	14	14	17	10	5	14	16
des dépliants	XV	7	4	7	3	8	24	9	2	7	3	7	9	11	5	5	8	4	18	1	7	7
des ami(s) ou connaiss.	XV	28	25	58	32	28	31	19	14	26	34	23	31	14	26	34	25	29	18	69	26	29
famille	XV	6	13	9	5	4	6	7	6	7	4	6	8	10	8	5	7	7	1	8	4	9
au travail	XV	57	55	28	53	70	49	50	68	53	61	66	42	69	55	56	57	55	69	43	59	54
autre	XV	12	12	12	15	7	12	17	10	14	13	9	15	10	16	10	8	15	10	9	14	10
VSP/PR	XV	3	1	1	2	2	4	4	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2

62. D'après vous, un salarié peut-il déposer une plainte contre son employeur lorsque celui-ci ne respecte pas les conditions minimales de travail?

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	-----										ARR.			FRAN ANG/			FRAN ANG DEUX			LES AU-		
	-----										ARR. 1978			L.M. L.M. MAT.			FRAN ANG DEUX			CUNE MASC FEM.		
	TOT.	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	/F.+	ANG+	LANG	FRAN	ANG	DEUX	LES	AU-	MASC	FEM.	
POPULATION:	5850	300	283	452	1544	137	296	277	2561	892	2654	1999	743	1721	2989	1945	3007	676	216	2939	2911	
ECHANTILLON:	1660	206	203	201	207	208	179	152	304	165	657	765	270	381	888	638	755	157	106	893	767	
CHI2:		99								99			99			99					99	
oui	%V	82	88	75	83	84	88	92	81	80	92	82	76	91	88	79	82	84	83	56	86	78
non	%V	6	2	2	5	6	5	1	7	7	0	6	9	3	5	6	4	6	9	6	7	5
NSP/PR	%V	12	9	23	12	10	7	6	12	13	8	13	15	6	8	15	13	10	8	38	7	17

	AGE				ETAT CIVIL				SCOLARITE				REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.		
	-----				CIVIL				SCOLARITE				REVENU				PROP		AC- INAC		
	18 - 25 - 35 - 45 -				MARI AUTR 0-7				8-12 15				16 + 20 M 30 M 40 M 40M+				/CO- PROP		LOC TIF		
	TOT.	24	34	44	54	55 +	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16 +	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	LOC	TIF	-TIF	
POPULATION:	5850	903	1317	1163	901	1368	3576	2274	1099	1567	1498	1593	1344	1147	845	1352	3452	2351	3778	2072	
ECHANTILLON:	1660	213	452	372	226	322	945	715	294	475	389	475	492	357	225	278	675	971	1113	547	
CHI2:		99							99				99			95			99		
oui	%V	82	86	86	85	84	74	82	82	72	78	89	88	72	83	86	93	84	80	86	76
non	%V	6	6	5	5	6	9	6	5	10	8	2	4	13	8	4	1	6	5	6	5
NSP/PR	%V	12	9	9	10	10	17	12	13	17	14	9	8	15	10	10	6	10	15	8	19

63. Après de quel(s) organisme(s) peut-il déposer cette plainte?

FILTRE: SELON EUX ILS PEUVENT DEPOSER UNE PLAINTÉ CONTRE, LORSQUE CELUI-CI NE RESPECTE PAS LES CONDITIONS MINIMALES DE T

TOT.	AGE					ETAT CIVIL		SCOLARITE					REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.	
	18 - 24	25 - 34	35 - 44	45 - 54	55 +	MARI	AUTR	0-7	8-12	13 - 15	16 +	DE 20 M	A 30 M	30 M	40 M	40M+	PROP	LOC	AC-	INAC

SOMME DE 2 MENTIONS

POPULATION:	4801	774	1135	984	757	1012	2936	1865	795	1227	1334	1402	966	947	724	1259	2892	1878	3234	1567
ECHANTILLON:	1369	189	397	311	197	215	782	587	192	387	341	429	387	295	198	260	580	778	966	403
CH12:		99					99		99				99				99		99	

Comm. normes du travail %V	34	22	31	44	33	38	37	30	37	37	30	34	23	35	36	47	34	34	38	25
Comm. salaire minimum %V	6	4	2	4	6	12	7	3	11	5	4	5	4	4	8	8	6	5	6	4
Bur.rég. C.Normes trav.%V	3	3	2	3	6	2	3	3	0	2	4	5	2	4	4	2	3	4	3	4
Ministère du travail %V	7	8	9	5	10	4	7	7	3	6	9	9	9	9	7	7	6	9	9	3
Min. communauté cult. %V	3	2	5	0	6	1	3	3	1	7	1	2	5	4	1	2	3	3	3	2
Syndicat %V	26	16	24	25	27	39	27	24	38	25	22	25	19	22	35	29	29	22	28	22
Autre %V	14	14	17	10	17	11	13	16	7	7	19	20	16	14	14	9	15	12	13	16
NSP/PR %V	29	40	28	27	21	26	27	31	30	33	29	23	40	28	22	18	27	32	23	40

64b) Dites-moi si oui ou non vous l'avez personnellement vécue dans l'un ou l'autre de vos emplois, au cours des 12 derniers mois. Absence de bulletin de paie (talon de paye) pour vérifier le calcul de votre salaire

FILTRE: SONT PRESENTEMENT SALARIES

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	LA-										NE	ARR.	1978	FRAN	ANG/	FRAN			LES	AU-		
	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	FRAN	ANG/	FRAN	ANG/	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.		
	TOT.	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.	
POPULATION:	3247	139	140	193	822	76	175	178	1523	570	1353	1159	464	1019	1552	1012	1695	464	73	1665	1582	
ECHANTILLON:	901	108	98	81	112	117	107	99	179	99	350	415	172	231	431	353	409	103	34	523	378	
CH12:		(99)								99			95			(99)					99	
Oui	XV	5	4	3	1	9	4	5	3	4	8	7	2	3	6	5	3	5	8	0	4	6
Non	XV	93	96	96	96	89	91	95	94	93	91	91	95	96	91	93	96	91	90	98	94	92
NSP/PR	XV	2	0	1	3	2	5	0	2	3	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	3	2

	AGE				ETAT CIVIL				SCOLARITE				REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.				
	18 - 25 - 35 - 45 -				CEL.				13 -				- DE 20 A 30 A				PROP		AC- INAC				
	TOT.	24	34	44	54	55 +	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16 +	20	M	30	M	40	M	40M+	PROP	LOC	TIF	-TIF
POPULATION:	3247	491	928	782	528	410	1997	1251	430	861	918	1003	555	596	589	1070	1981	1253	2831	416			
ECHANTILLON:	901	96	298	248	135	87	551	350	110	266	223	298	202	217	157	217	395	502	812	89			
CH12:		99							99				99				99		99				
Oui	XV	5	9	5	5	6	1	5	5	10	4	8	2	4	4	8	5	7	3	5	8		
Non	XV	93	90	93	93	91	95	92	94	89	92	90	97	94	93	91	94	91	95	93	91		
NSP/PR	XV	2	1	2	2	3	4	3	1	1	4	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1		

4b) Dites-moi si oui ou non vous l'avez pers. vécue dans l'un ou l'autre de vos emplois, au cours des 12 derniers mois. Salaire horaire inférieur aux autres salariés qui effectuent les même tâche, pour le seul motif que vous êtes à partiel

FILTRE: SONT PRESETEMENT SALARIES

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	LA-										NE	ARR.	1978	FRAN	ANG/	LANG						
	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	FRAN	ANG/	FRAN	ANG/	LANG	FRAN	ANG	DEUX	AU-			
	TOT.	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.	
POPULATION:	3247	139	140	193	822	76	175	178	1523	570	1353	1159	464	1019	1552	1012	1695	464	73	1665	1582	
ECHANTILLON:	901	108	98	81	112	117	107	99	179	99	350	415	172	231	431	353	409	103	34	523	378	
CH12:		(99)								99			99			(99)						
Oui	XV	5	6	11	3	9	4	6	4	3	8	4	6	3	2	7	3	6	6	0	5	5
Non	XV	91	91	88	94	89	89	91	93	91	89	93	89	93	91	90	93	88	92	98	91	90
NSP/PR	XV	4	3	1	3	2	7	3	4	6	3	4	6	3	7	3	3	5	2	2	4	4

	AGE				ETAT CIVIL		SCOLARITE			REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.					
	18 - 25 - 35 - 45 -				CEL.		13 -			- DE 20 A 30 A				PROP		AC- INAC					
	TOT.	24	34	44	54	55 +	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16 +	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	LOC	TIF	TIF	
POPULATION:	3247	491	928	782	528	410	1997	1251	430	861	918	1003	555	596	589	1070	1981	1253	2831	416	
ECHANTILLON:	901	96	298	248	135	87	551	350	110	266	223	298	202	217	157	217	395	502	812	89	
CH12:		99					99		99				99				95		99		
Oui	XV	5	12	3	3	5	7	3	9	2	4	9	5	10	2	6	4	6	4	4	15
Non	XV	91	85	94	91	90	89	92	89	96	92	86	91	87	89	90	93	90	92	92	83
NSP/PR	XV	4	4	3	6	4	4	5	2	2	4	5	4	3	9	4	3	4	4	4	3

64b) Dites-moi si oui ou non vous l'avez personnellement vécue dans l'un ou l'autre de vos emplois, au cours des 12 derniers mois. Congédiement ou mesures discriminatoires pour cause de maladie

FILTRE: SONT PRESENTEMENT SALARIES

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	-----										ARR.			-----			-----			-----		
	LA-										NE	ARR.	1978	FRAN	ANG/	LANG	-----			MASC	FEM.	
	TOT.	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	/F.+	ANG+	LANG	FRAN	ANG	DEUX	LES	AU-	-----		
	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.		
POPULATION:	3247	139	140	193	822	76	175	178	1523	570	1353	1159	464	1019	1552	1012	1695	464	73	1665	1582	
ECHANTILLON:	901	108	98	81	112	117	107	99	179	99	350	415	172	231	431	353	409	103	34	523	378	
CH12:		(99)								99			99									
Oui	XV	1	3	4	2	1	5	4	3	1	0	1	2	2	0	2	2	1	0	0	1	1
Non	XV	96	97	95	96	96	89	96	96	97	97	98	95	96	97	96	97	95	98	99	96	97
NSP/PR	XV	2	0	1	2	3	6	0	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	1	3	2

	AGE					ETAT CIVIL			SCOLARITE				REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.		
	-----					-----			-----				-----				-----		-----		
	18 -	25 -	35 -	45 -	55 +	CEL.	MARI	AUTR	0-7	8-12	13 -	16 +	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	/CO-	AC-	INAC	
	TOT.	24	34	44	54	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16 +	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	LOC	TIF	-TIF		
POPULATION:	3247	491	928	782	528	410	1997	1251	430	861	918	1003	555	596	589	1070	1981	1253	2831	416	
ECHANTILLON:	901	96	298	248	135	87	551	350	110	266	223	298	202	217	157	217	395	502	812	89	
CH12:		-							95				99				95				
Oui	XV	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	1
Non	XV	96	95	96	98	96	95	96	97	95	96	96	98	94	95	98	97	97	96	96	97
NSP/PR	XV	2	4	3	1	2	3	3	2	2	3	3	1	2	4	1	2	3	2	3	2

65b) Avez-vous demandé des informations à l'employeur ou à son représentant ou discuté avec lui?

FILTRE: ONT EFFECTUE DES DEMARCHE POUR CORRIGER CETTE OU CES SITUATIONS

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	LA-										ARR.			FRAN ANG/			LES AU-			-----		
	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	FRAN	ANG/	LANG	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.	TOT.		
	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.		
POPULATION:	219	6	4	7	96	2	6	5	91	50	83	86	11	80	95	19	140	59	0	119	100	
ECHANTILLON:	38	6	3	3	8	4	4	4	6	6	13	19	6	8	21	14	19	4	1	19	19	
CHI2:		-							90			(99)			(99)							
Oui	XV	76	46	100	100	75	100	74	79	75	72	86	68	76	86	85	76	83	59	100	75	77
Non	XV	19	38	0	0	25	0	26	21	14	28	14	19	15	1	15	20	10	41	0	16	22
NSP/PR	XV	5	15	0	0	0	0	0	0	11	0	0	13	8	13	0	4	7	0	0	9	1

	AGE				ETAT CIVIL				SCOLARITE				REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.		
	18 - 25 - 35 - 45 -				CEL.				13 -				- DE 20 A 30 A				PROP		AC- INAC		
	TOT.	24	34	44	54	55 +	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16 +	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	LOC	TIF	TIF	
POPULATION:	219	106	40	22	40	10	88	131	41	59	73	46	70	14	48	63	175	44	160	59	
ECHANTILLON:	38	6	16	7	6	2	17	21	6	8	10	14	14	7	5	8	18	20	30	8	
CHI2:		(99)							99				(99)			99					
Oui	XV	76	87	57	47	75	100	72	78	100	95	75	31	82	85	79	56	85	39	74	82
Non	XV	19	13	41	7	25	0	16	21	0	5	24	47	17	15	0	44	15	35	20	18
NSP/PR	XV	5	0	2	46	0	0	12	1	0	0	1	22	1	0	21	0	0	25	7	0

65d) Avez-vous demandé des informations à une autre personne ou un autre organisme (collègues, famille, amis, avocat, association, syndicat)

FILTRE: ONT EFFECTUE DES DEMARCHE POUR CORRIGER CETTE OU CES SITUATIONS

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR				LANGUE A LA MAISON				LANGUE OFFICIELLE PARLEE				SEXE	
	-----										ARR.				FRAN ANG/				FRAN ANG DEUX CUNE MASC FEM.				-----	
	LA-										NE	ARR.	1978	FRAN	ANG/	LANG				-----				
	TOT.	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	/F.+	ANG+	LANG	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.				
POPULATION:	219	6	4	7	96	2	6	5	91	50	83	86	11	80	95	19	140	59	0	119	100			
ECHANTILLON:	38	6	3	3	8	4	4	4	6	6	13	19	6	8	21	14	19	4	1	19	19			
CHI2:	(99)									99			(99)		(95)									
Oui	%V	38	76	86	76	34	100	48	0	35	47	49	23	61	24	35	46	30	55	100	43	33		
Non	%V	42	0	14	24	34	0	52	100	54	3	43	64	31	64	41	47	41	45	0	43	41		
NSP/PR	%V	20	24	0	0	32	0	0	0	11	50	7	13	8	13	24	7	30	0	0	14	26		

	AGE					ETAT CIVIL			SCOLARITE				REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.		
	-----					CEL.			13 -				- DE 20 A 30 A				PROP		-----		
	18 -	25 -	35 -	45 -	55 +	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16 +	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	LOC	TIF	AC-	INAC	
	TOT.	24	34	44	54																
POPULATION:	219	106	40	22	40	10	88	131	41	59	73	46	70	14	48	63	175	44	160	59	
ECHANTILLON:	38	6	16	7	6	2	17	21	6	8	10	14	14	7	5	8	18	20	30	8	
CHI2:	(99)									99			99			99			99		
Oui	%V	38	34	73	16	26	42	37	39	11	3	58	75	26	74	4	83	35	51	34	49
Non	%V	42	43	24	10	74	58	43	42	89	87	7	1	73	23	56	17	47	24	55	8
ISP/PR	%V	20	24	3	74	0	0	19	20	0	10	35	23	1	3	40	0	18	25	11	42

65f) Avez-vous déposé une plainte officielle ou un grief devant les tribunaux ou d'autres organismes (ex.: syndicat, Commission des droits de la personne, etc.)?

FILTRE: ONT EFFECTUE DES DEMARCHE POUR CORRIGER CETTE OU CES SITUATIONS

	GROUPE ETHNIQUE										NE ICI/AILLEUR			LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE			SEXE		
	LA-										NE ARR.	ARR. 1978	FRAN	ANG/	FRAN			LES AU-		-----		
	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	FRAN	ANG/	FRAN	ANG/	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.		
	TOT.	-BE	NOIS	GREC	LIEN	AMER	FRAN	ANGL	TRE	NADA	1978	APR.	L.M.	L.M.	MAT.	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.	
POPULATION:	219	6	4	7	96	2	6	5	91	50	83	86	11	80	95	19	140	59	0	119	100	
ECHANTILLON:	38	6	3	3	8	4	4	4	6	6	13	19	6	8	21	14	19	4	1	19	19	
CHI2:	(99)										99	(99)			(99)			99				
Oui	%V	37	0	0	17	11	60	26	51	70	3	38	56	15	84	2	14	49	18	0	56	15
Non	%V	43	76	100	83	57	40	74	49	19	47	54	30	76	3	74	79	22	82	100	30	59
NSP/PR	%V	20	24	0	0	32	0	0	0	11	50	7	13	8	13	24	7	30	0	0	14	26

	AGE				ETAT CIVIL				SCOLARITE				REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.				
	18 - 25 - 35 - 45 -				CEL.				13 -				- DE 20 A 30 A				PROP		-----				
	TOT.	24	34	44	54	55 +	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16 +	20	M	30	M	40	M	40M+	PROP	LOC	TIF	-TIF
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
POPULATION:	219	106	40	22	40	10	88	131	41	59	73	46	70	14	48	63	175	44	160	59			
ECHANTILLON:	38	6	16	7	6	2	17	21	6	8	10	14	14	7	5	8	18	20	30	8			
CHI2:	(99)										99	99	99			99		99					
Oui	%V	37	60	37	0	7	0	15	52	4	82	28	24	67	23	0	48	43	13	38	34		
Non	%V	43	16	60	26	93	100	65	28	96	8	37	52	32	74	60	52	39	62	50	24		
ISP/PR	%V	20	24	3	74	0	0	19	20	0	10	35	23	1	3	40	0	18	25	11	42		

66. Quel a été les résultats de votre démarche?

FILTRE: ONT EFFECTUE DES DEMARCHE POUR CORRIGER CETTE SITUATION

	GROUPE ETHNIQUE									NE ICI/AILLEUR		LANGUE A LA MAISON			LANGUE OFFICIELLE PARLEE				SEXE			
	-----									ARR.		FRAN ANG/			-----				-----			
	LA-									NE	ARR.	FRAN	ANG/	LANGUE								
	TOT.	ARA	CHI-	ITA-	TINO	NOIR	NOIR	AU-	CA-	AV.	ET	/F.+	ANG+	LANG	FRAN	ANG	DEUX	CUNE	MASC	FEM.		
POPULATION:	219	6	4	7	96	2	6	5	91	50	83	86	11	80	95	19	140	59	0	119	100	
ECHANTILLON:	38	6	3	3	8	4	4	4	6	6	13	19	6	8	21	14	19	4	1	19	19	
CH12:	(99)								(99)			(99)			(99)					(99)		
Problème résolu	%V	41	44	21	41	68	60	29	100	9	84	40	16	36	7	60	28	30	68	100	23	61
Probl. partiel. résolu	%V	10	0	0	59	0	10	0	0	20	0	27	0	0	23	5	1	16	0	0	19	0
Problème non résolu	%V	36	18	79	0	17	30	26	0	61	0	24	69	48	70	8	15	47	18	0	56	13
Démarche inachevée	%V	3	0	0	0	6	0	19	0	0	0	9	0	0	0	8	37	0	0	0	0	7
NSP/PR	%V	9	38	0	0	8	0	26	0	10	16	0	15	15	0	20	20	6	14	0	2	19

	AGE				ETAT CIVIL				SCOLARITE				REVENU				LOGEMENT		OCCUPAT.		
	-----				-----				-----				-----				PROP		-----		
	18 -	25 -	35 -	45 -	CEL.				13 -	- DE			20 A	30 A	/CO-		AC-	INAC			
	TOT.	24	34	44	54	55 +	MARI	AUTR	0-7	8-12	15	16 +	20 M	30 M	40 M	40M+	PROP	LOC	TIF	-TIF	
POPULATION:	219	106	40	22	40	10	88	131	41	59	73	46	70	14	48	63	175	44	160	59	
ECHANTILLON:	38	6	16	7	6	2	17	21	6	8	10	14	14	7	5	8	18	20	30	8	
CH12:	(99)								(99)	(99)			(99)							(99)	
Problème résolu	%V	41	37	41	19	74	0	41	40	74	9	62	17	18	19	77	32	40	41	38	48
Probl. partiel. résolu	%V	10	17	0	0	0	42	5	14	11	0	25	0	0	30	0	29	13	0	3	31
Problème non résolu	%V	36	46	33	74	0	0	33	39	0	88	2	56	65	36	23	17	38	30	49	3
Démarche inachevée	%V	3	0	0	0	3	58	8	0	15	0	0	3	2	0	0	9	3	3	4	0
NSP/PR	%V	9	0	26	7	22	0	13	7	0	3	11	24	15	15	0	13	6	25	6	18



**ÉVALUATION DE LA SATISFACTION
DES USAGERS DES SERVICES
DE LA
COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL**

**Rapport d'analyse
version préliminaire**

**présentée à
La Commission des normes du travail**

**par
Sylvain Gauthier
Directeur de projets**

**CROP INC.
Mars 1993**

93515RAP

**SONDAGES
D'OPINION
RECHERCHE
MARKETING**

CROP inc.
651 Notre-Dame O.
Bureau 500
Montréal, Qc H3C 1H8
Tél.: (514) 875-8086
Télécopieur: (514) 875-7024



TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
1.0 INTRODUCTION ET OBJECTIFS	3
2.0 MÉTHODOLOGIE	7
2.1 Population d'étude	7
2.2 Échantillon	7
2.3 Programmation du questionnaire	9
2.4 Prétest	9
2.5 Réalisation des entrevues	11
2.6 Traitement informatique	13
3.0 ANALYSE DES RÉSULTATS	17
3.1 Mesures générales	17
3.1.1 Type de plainte formulée	17
3.1.2 Ennuis occasionnés par le problème de travail	19
3.1.3 Démarches effectuées avant de porter plainte à la Commission	19
3.1.4 Notoriété de la Commission des normes du travail	23
3.1.5 Le dépôt de la plainte	25
3.1.6 Le formulaire de plainte	27
3.2 Évaluation du personnel de la Commission des normes du travail .	29
3.3 Le dépôt de la plainte et le résultat	33
3.3.1 Les attentes versus les résultats obtenus	33
3.3.2 Satisfaction à l'égard des résultats obtenus	37



3.4	La Commission et le travail de l'inspecteur-enquêteur	39
3.4.1	Les délais entre le dépôt de la plainte et le premier contact avec l'inspecteur	39
3.4.2	La décision de porter plainte	41
3.4.3	Durée du premier échange avec l'inspecteur	43
3.4.4	Transfert de dossiers	43
3.4.5	Rencontres avec l'inspecteur	47
3.4.6	Informations reçues concernant les démarches faites par l'inspecteur	49
3.4.7	Plainte pécuniaire - montant d'argent réclamé	51
3.4.8	Plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste . . .	53
3.4.8.1	Entente à l'amiable	59
3.4.9	Satisfaction à l'égard des services de l'inspecteur	65
3.5	L'évaluation de l'inspecteur-enquêteur	69
3.6	La documentation de la Commission	73
3.7	Perception de la Commission des normes du travail suite au dépôt de la plainte	79
3.8	L'image de la Commission des normes du travail	85
3.9	Situation du salarié au travail	87
3.10	Situation familiale du salarié	93



1.0 INTRODUCTION ET OBJECTIFS

1.0 INTRODUCTION ET OBJECTIFS

Le service de recherche de la Commission des normes du travail a mandaté la firme de recherche CROP Inc. dans le but de réaliser une vaste enquête auprès des salariés ayant déposé une plainte à la Commission des normes du travail afin d'évaluer leur niveau de satisfaction à propos des services obtenus auprès de cet organisme.

Les principaux objectifs de ce sondage se résument comme suit;

- décrire l'état du salarié avant le dépôt de la plainte à la Commission des normes du travail;
- décrire les relations du salarié avec le personnel de la Commission au moment du dépôt de la plainte;
- connaître le niveau de connaissance à l'égard de la CNT avant le dépôt de la plainte;
- évaluer le niveau de compréhension et de facilité à remplir les formulaires de plainte;
- évaluer l'opinion des salariés quant à l'accueil (personnel de support) au moment du dépôt de la plainte;
- identifier la nature de la plainte et les attentes du salarié vis-à-vis l'employeur et la Commission des normes du travail;
- évaluer la satisfaction des salariés quant à l'ensemble du cheminement et du traitement de la plainte (avant, pendant et après);
- décrire les relations des salariés avec l'inspecteur de la Commission;
- évaluer la satisfaction quant au travail accompli par l'inspecteur;
- évaluer la valeur utilitaire des documents d'information de la CNT;
- évaluer la satisfaction et l'image globale de la CNT auprès des salariés;
- dresser le profil socio-démographique des salariés.



2.0 MÉTHODOLOGIE

2.0 MÉTHODOLOGIE

De manière à répondre aux préoccupations de la Commission des normes du travail, CROP a adopté un **cadre méthodologique rigoureux** qui permettrait d'obtenir des résultats à un niveau de validité statistique des plus fiable.

2.1 Population d'étude

La population d'étude est l'ensemble des salariés qui ont déposé une plainte à la Commission des normes du travail.

2.2 Échantillon

L'échantillon est du **type probabiliste et stratifié non-proportionnel** de façon à assurer **une sélection aléatoire et représentative** de l'ensemble des individus faisant partie de la population à étudier.

L'échantillon fut tiré à partir des listes fournies par la Commission des normes du travail.

Le plan échantillonnal tient compte d'une répartition géographique définie en onze (11) strates distinctes, à l'intérieur d'une marge d'erreur approximative d'un peu plus de 5 % pour chacune d'elles. Pour obtenir cette précision, 2010 entrevues furent dûment complétées pour l'ensemble des onze (11) secteurs géographiques. La marge d'erreur due à une taille échantillonnale (n=2010 répondants) s'établit à $\pm 1,8 \%$ au seuil de confiance de 95 % pour une population de 5890 cas.

2.3 Programmation du questionnaire

Un questionnaire standard et structuré fut élaboré et validé conformément aux **objectifs généraux et spécifiques de l'étude** et conjointement avec les responsables de la C.N.T. impliqués dans ce projet d'étude. Il était conçu en **français et en anglais** ainsi qu'en fonction d'entrevues individuelles d'une durée **moyenne de trente (30) minutes**. La version finale du questionnaire, dans ses versions française et anglaise, fut assujettie à l'approbation de la C.N.T.

Le questionnaire fut programmé sur notre **système d'interviewing informatisé**.

2.4 Prétest

Dès la remise du questionnaire, celui-ci a fait l'objet d'un prétest auprès de quarante (40) personnes dont **la moitié des entrevues furent effectuées à l'extérieur de la RMR de Montréal**.

Ce prétest visait à identifier toutes les difficultés potentiellement associées au questionnaire et à son introduction. Les points suivants seront vérifiés avec attention:

- efficacité des éléments d'information de l'introduction;
- formulation des questions par rapport à la compréhension des répondants et à leur **réaction possible de réticence face à certaines informations demandées**;
- adéquation des choix de réponses et des types de mesure utilisées;
- durée de l'entrevue;
- fluidité générale du questionnaire, structure logique et observations relatives au climat de l'entrevue.

Des interviewers qualifiés et expérimentés dans ce type d'intervention ont réalisé ces entrevues, sous la supervision d'une directrice de terrain, après avoir reçu une séance de formation dirigée par le directeur du projet chez CROP. Une fois le prétest complété, le personnel a tenu une réunion de retour sur le prétest. Suite à cette réunion, le directeur du projet de CROP a présenté, dans un rapport détaillé, les difficultés et problèmes rencontrés, de même que les solutions proposées aux responsables de la C.N.T. impliqués dans ce projet.

2.5 Réalisation des entrevues

Par souci du contrôle de la qualité de la cueillette des données, la réalisation des entrevues s'est effectuée uniquement à partir de notre central téléphonique informatisé situé à nos bureaux sous la supervision de notre directrice de terrain. Tel que mentionné un peu plus tôt, 2010 entrevues furent dûment complétées. Pour ce faire, 3532 numéros de téléphone furent extraits du fichier de la CNT correspondant à la population d'étude. De ce nombre, 683 furent identifiés comme hors-échantillon. Par conséquent, le taux de réponse obtenu pour l'ensemble de l'échantillon (n=2010) s'établit à 70,6 % avec un taux de collaboration de 97,5 %. Le détail du résultat des bases administratives est indiqué à la page ci-contre.

Pendant toute la durée du terrain (du 19 au 28 février 1993), les interviewers ont fait l'objet d'un contrôle exercé par notre directrice de terrain afin d'assurer la conformité du déroulement d'entrevue avec l'ensemble des directives données à cet effet.

Au préalable, le directeur du projet de CROP a tenu une séance de formation et d'information adressée aux interviewers impliqués dans ce projet afin d'exposer les instructions particulières aux entrevues et ce, avec la collaboration des responsables de la C.N.T. impliqués dans ce projet.

Il était attendu qu'un minimum de 8 appels seraient effectués pour chercher à compléter les entrevues auprès des répondants difficiles à rejoindre, et ce, à des moments différents de la journée ou de la semaine.

2.6 Traitement informatique

Le traitement statistique des résultats s'est effectué sur les micro-ordinateurs IBM/PC de CROP. C'est le logiciel STAT-XP qui fut principalement utilisé pour la réalisation des commandes statistiques requises à l'analyse des résultats.



3.0 ANALYSE DES RÉSULTATS

3.0 ANALYSE DES RÉSULTATS

3.1 Mesures générales

3.1.1 Type de plainte formulée

Comme le démontre le graphique 1 de la page ci-contre, la majorité des personnes interrogées, soit **80 %**, ont porté plainte à la Commission des normes du travail suite au non-respect des dispositions de la loi, qui protègent le salarié contre la privation de sommes d'argent qui lui sont dues (**plainte pécuniaire**). D'autre part, **13 %** des répondants ont déposé une **plainte pour congédiement injuste**, **6 %** pour **pratique interdite** et **1 %** une **plainte d'ordre administrative**.

Les salariés des régions de Laval, Laurentides et Lanaudière sont proportionnellement plus nombreux à avoir porté plainte pour **congédiement injuste** (21 %) alors que ceux de l'Abitibi-Témiscamingue (93 %), de la Côte Nord (91 %), de la Mauricie (88 %) et de l'Outaouais (88 %) ont, en plus grand nombre, déposé une **plainte pécuniaire**.

Toutes les personnes interrogées ont dit avoir parlé ou rencontré un représentant de la Commission des normes du travail, avant, pendant ou après le dépôt de leur plainte.

3.1.2 Ennuis occasionnés par le problème de travail

Comme il est illustré au graphique 2 de la page ci-contre, plus de la moitié des personnes interrogées (55 %) considèrent que le problème de travail les ayant amené à porter plainte à la Commission des normes du travail leur a causé **beaucoup d'ennuis**. Le tiers des répondants (33 %) sont plutôt d'avis qu'il leur a occasionné **peu d'ennuis** alors que 12 % soutiennent que le problème ne leur a pas attiré d'ennuis.

Les salariés des régions de Laval, Laurentides et Lanaudière sont plus enclins à dire que le problème de travail qu'ils ont vécu leur a occasionné **beaucoup d'ennuis** (62 %) alors que ceux de l'Outaouais (41 %), de l'Abitibi-Témiscamingue (39 %) et du Saguenay Lac St-Jean (38 %) tendent davantage à dire qu'il leur a causé **peu d'ennuis** (aucun ennui: Saguenay Lac St-Jean: 18 %).

Le graphique 2 indique clairement que les plaintes pécuniaires ont donné lieu à moins d'ennuis que les autres types de préjudices.

3.1.3 Démarches effectuées avant de porter plainte à la Commission

Plus des 2/3 des salariés (67 %) affirment qu'avant de s'adresser à la Commission des normes du travail, ils ont tenté de s'expliquer avec leur employeur ou son représentant. Par ailleurs, 31 % des personnes interrogées n'ont pas fait, au préalable, de démarches en ce sens.

Les répondants de l'Abitibi-Témiscamingue (78 %), de Québec (74 %), de l'Outaouais (73 %) et du Bas St-Laurent-Gaspésie (72 %) sont proportionnellement plus nombreux à avoir pris contact avec leur employeur pour tenter de solutionner le problème. En contrepartie, les salariés des régions de Laval, Laurentides et Lanaudière (38 %) et de Montréal (36 %) se sont davantage adressés directement à la Commission des normes du travail.

Dans le même ordre d'idées, les salariés ayant porté plainte pour **pratique interdite**, ont, dans 74 % des cas, essayé de mettre au point avec leur employeur, le litige qui les divisait contre 61 % pour ceux ayant déposé une plainte pour **congédiement injuste**.

Mentionnons que **84 %** des salariés qui ont déposé une plainte auprès de la Commission des normes du travail **n'ont pas fait de démarches auprès d'autres organismes ou personnes** (avocats, associations, ministère) avant de s'adresser à la Commission (répondants de la Côte-Nord: 96 %, de la Mauricie: 89 %).

Par ailleurs, 16 % des personnes interrogées ont jugé bon de contacter d'autres organismes ou personnes ressources. Cette proportion est surreprésentée auprès des répondants ayant porté plainte pour **congédiement injuste** (26 %) ou une **plainte administrative** (25 %).

Le graphique 3 de la page ci-contre indique les **organismes ou personnes ressources** contactées. Comme on peut l'observer, le choix des répondants s'est dirigé principalement auprès des **avocats ou spécialistes en relations de travail** (35 %), des **syndicats** (28 %) et des **organismes gouvernementaux** (19 %).

3.1.4 Notoriété de la Commission des normes du travail

82 % des salariés ayant porté plainte à la Commission des normes du travail ont dit connaître l'existence de la CNT avant que leur problème de travail ne survienne. En contrepartie, 18 % des personnes interrogées affirment qu'elles ne connaissaient pas, à ce moment, l'organisme (salariés de la Côte-Nord: 29 %, Bas St-Laurent-Gaspésie: 28 %, Outaouais: 27 %).

Comme le démontre le graphique 4 de la page ci-contre, **58 %** des répondants mentionnent qu'ils étaient très bien informés (17 %) ou assez bien informés (41 %) du rôle joué par la Commission. A l'opposé, 41 % l'étaient peu ou pas du tout.

Les salariés ayant déposé une plainte pour **congédiement injuste** sont proportionnellement **moins nombreux** à affirmer avoir été informés du rôle de la Commission, au moment du dépôt de leur plainte (51 %), comparativement aux répondants ayant porté plainte pour des raisons administratives (75 %). Il en est ainsi pour les salariés du Bas St-Laurent-Gaspésie (48 %) et de l'Estrie (52 %) comparativement à ceux de la Côte-Nord où 63 % d'entre eux se disaient relativement bien informés du rôle de la Commission au moment du dépôt de la plainte.

Les **principales sources d'information** ayant permis aux répondants de connaître la Commission des normes du travail figurent au graphique 5 de la page ci-contre. Comme on peut le remarquer, il s'agit principalement de **la famille, des amis, des connaissances (37 %), des collègues de travail (21 %) et des médias (radio, télévision, journaux 15: %)** qui ont permis aux répondants de se familiariser avec l'organisme.

3.1.5 Le dépôt de la plainte

Avant le dépôt de la plainte, **70 %** des personnes interrogées disent avoir contacté **par téléphone** un membre du personnel du bureau de la Commission des normes du travail. Par ailleurs, **21 %** des salariés se sont adressés directement au bureau régional et **3 %** ont utilisé la poste.

Les salariés ayant déposé une plainte pour **congédiement injuste (32 %)** ou une plainte administrative (29 %) sont proportionnellement plus nombreux à s'être rendu directement à un bureau de la Commission pour rencontrer un représentant de l'organisme. Les envois par la poste ont également été plus nombreux auprès des salariés ayant déposé une **plainte administrative (13 %)**.

Par ailleurs, **59 %** des personnes interrogées sont allées, **personnellement, déposer leur plainte au bureau de la Commission** (Montréal: 69 %, Laval, Laurentides et Lanaudière: 65 %, Outaouais: 65 %). A l'opposé, 41 % des répondants n'y sont pas allés **en personne** (Bas St-Laurent: 74 %, Côte-Nord: 60 %, Mauricie: 58 %).

Mentionnons que ce sont particulièrement les plaintes pour **congédiement injuste** (80 %) et pour **pratique interdite** (78 %) qui ont amené les salariés à se rendre personnellement au bureau de la Commission.

3.1.6 Le formulaire de plainte

Comme le démontre le graphique 6 de la page ci-contre, **87 %** des personnes interrogées sont d'avis que le **formulaire de plainte est très facile (38 %) ou assez facile à comprendre (49 %)**. Pour la mention "très facile", on obtient les différences suivantes parmi les catégories de plaintes: plainte administrative (47 %), plainte pécuniaire (39 %), plainte pour pratique interdite (37 %), plainte pour congédiement injuste (29 %).

Parmi ceux qui ont eu à remplir le formulaire de plainte, **62 % n'ont pas demandé au personnel de la Commission de les aider**. Par contre, 37 % des répondants ont réclamé du soutien à ce niveau. Les salariés ayant porté plainte pour **pratique interdite (46 %) ou pour congédiement injuste (51 %)** ont davantage demandé l'aide de la Commission pour remplir le formulaire de plainte adéquatement.

Mentionnons que presque la **totalité des répondants (99 %) ayant demandé de l'aide pour remplir le formulaire ont obtenu le soutien désiré**.

3.2 Évaluation du personnel de la Commission des normes du travail

Le tableau 1 de la page ci-contre trace le portrait de l'évaluation qui a été faite à l'égard des employés de la Commission des normes du travail.

Ainsi, **98 %** des répondants soutiennent que le **personnel de la Commission a été poli et courtois** à leur égard. Cette opinion est partagée par l'ensemble des salariés. D'autre part, **94 %** des personnes interrogées sont d'avis que le **personnel de la Commission s'est empressé de les servir**. Cette impression est moins partagée par les répondants ayant déposé une plainte administrative. Par ailleurs, **93 %** des personnes interrogées mentionnent que les **informations transmises leur ont paru fiables** (salariés de la Côte-Nord: 100 %). On note cependant des différences selon le type de plainte formulée: plainte pour congédiement injuste (95 %), plainte pécuniaire (92 %), plainte pour pratique interdite (87 %), plainte administrative (85 %).

D'autre part, il appert que **91 %** des salariés croient qu'**on leur a clairement indiqué quels étaient les éléments de preuve qu'ils devaient fournir relativement à leur plainte**. Mentionnons qu'à ce sujet, les avis sont passablement partagés selon le type de plainte formulée. Aux mentions "tout à fait d'accord" et "plutôt d'accord", on obtient les résultats suivants: plainte pécuniaire (93 %), plainte pour congédiement injuste (90 %), plainte pour pratique interdite (82 %), plainte administrative (68 %).

Dans un autre ordre d'idées, **88 %** des répondants sont d'avis qu'on a veillé à ne pas leur créer de faux espoirs quant au succès de leur cause. D'autre part, **84 %** des personnes interrogées affirment qu'on les a bien informé des délais de traitement de leur plainte, qu'on leur a clairement indiqué quel serait le cheminement de leur plainte et signalé l'importance de déposer leur plainte dans les délais requis par la loi.

Toutefois, la proportion des répondants disant avoir été bien informés des délais de traitement de leur plainte est surreprésentée auprès des salariés ayant déposé une plainte pour **congédiement injuste** (91 %) et sous-représenté chez les répondants de la Côte-Nord (79 %), de l'Estrie (79 %), de l'Outaouais (77 %) et parmi ceux ayant déposé une **plainte administrative** (75 %). Ainsi, 25 % des salariés ayant porté plainte pour des raisons administratives ne sont pas d'accord pour dire qu'on les a bien renseigné sur les délais de traitement de leur plainte, tandis que 30 % de ce groupe refutent le fait qu'on leur ait clairement indiqué le cheminement de leur plainte.

Mentionnons que dans **79 %** des cas, les personnes interrogées partagent l'avis à l'effet qu'on les a encouragé à porter plainte plutôt que découragé (aux deux extrêmes, on retrouve les plaintes administratives: 86 % et les plaintes pour pratique interdite: 74 %). Les répondants de l'Abitibi-Témiscamingue (87 %) sont proportionnellement plus nombreux à être d'accord avec l'énoncé par opposition aux salariés du Bas St-Laurent-Gaspésie (74 %).

Enfin, **73 %** des répondants soutiennent qu'on leur a **clairement indiqué le rôle de l'inspecteur-enquêteur de la Commission**. Les salariés de la Mauricie et de l'Abitibi-Témiscamingue n'abondent pas dans le même sens dans **30 %** des cas. Aux mentions "tout à fait d'accord" et "plutôt d'accord", on obtient les pourcentages suivants pour les différents types de plaintes: plainte pour congédiement injuste (**81 %**), plainte pour pratique interdite (**79 %**), plainte pécuniaire (**72 %**), plainte administrative (**68 %**).

Comme il est illustré au graphique 7 de la page ci-contre, **89 %** des répondants sont **très (60 %) ou assez satisfaits (29 %) du service reçu du personnel pendant la période qui a précédé le dépôt de leur plainte**.

Les salariés de la Côte-Nord (**99 %**) et de la région de Québec (**95 %**) sont plus enclins à se dire satisfaits du service reçu. Par contre, **28 %** des salariés ayant déposé une plainte administrative n'abondent pas dans le même sens.

3.3 Le dépôt de la plainte et le résultat

3.3.1 Les attentes versus les résultats obtenus

Au moment du dépôt de la plainte à la Commission des normes du travail, **76 %** des répondants voulaient principalement obtenir de leur employeur un **montant d'argent** (plainte pécuniaire: **85 %**), **9 %** désiraient être réintégré dans leur milieu de travail (plainte pour pratique interdite: **35 %**, plainte pour congédiement injuste: **25 %**) et **9 %** exigeaient le respect de la loi et de leur droit (plainte pour pratique interdite: **15 %**, plainte pour congédiement injuste: **21 %**, plainte administrative: **23 %**).

Toutefois, **5%** des personnes interrogées voulaient obtenir à la fois un **montant d'argent et être réintégré** (plainte pour pratique interdite: 12 %, plainte pour congédiement injuste: 13 %).

Concrètement, **47 %** soutiennent avoir obtenu de leur employeur un **montant d'argent**, **2 %** le retour au travail et **2 %** le respect de la loi et de leur droit (autres compensations: 3 %). Cependant, **30 %** des répondants affirment ne rien avoir reçu (plainte administrative: 36 %), **14 %** mentionnent que leur dossier est présentement en traitement (plainte pour pratique interdite: 21 %) et **3 %** ont retiré leur plainte.

Les salariés de l'Abitibi-Témiscamingue (60 %), de la Montérégie (55 %) et de l'Outaouais (52 %) sont proportionnellement plus nombreux à avoir reçu un montant d'argent alors que ceux du Bas St-Laurent-Gaspésie (41 %) sont plus nombreux à ne rien avoir reçu.

Le tableau 2 de la page ci-contre illustre les écarts entre les attentes des salariés ayant porté plainte à la Commission des normes de travail et ce qu'ils ont concrètement obtenu suite à leurs démarches. En ce qui a trait aux résultats, les pourcentages sont exprimés sur 1729 répondants (excluant ceux dont le dossier est en cours de traitement).

Mentionnons que **82 %** des répondants qui ont obtenu une compensation de leur employeur soutiennent que leur **problème est complètement résolu**, **11 %** qu'il est **partiellement résolu** et **3 %** qu'il **n'est pas résolu**. D'autre part, **4 %** des répondants sont en **attente d'une solution**. En ce qui concerne les problèmes **complètement résolus**, on obtient les différences suivantes parmi les différents types de plainte:

- **plaintes pécuniaires:** 86 %
- **plaintes administratives:** 72 % (non résolus: 14 %)
- **plaintes pour pratique interdite:** 69 % (partiellement résolus: 16 %)
- **plaintes pour congédiement injuste:** 64 % (partiellement résolus: 21 %)

3.3.2 Satisfaction à l'égard des résultats obtenus

Comme le démontre le graphique 8 de la page ci-contre, **89 %** des salariés ayant déposé une plainte et dont le problème est complètement ou partiellement résolu se disent **très (67 %) ou assez satisfaits (22 %) du résultat obtenu**. Les répondants ayant déposé une plainte pécuniaire à la Commission abondent encore plus dans le même sens (**93 %**) alors que ceux ayant déposé une plainte pour congédiement injuste (**74 %**) ou pour pratique interdite (**73 %**) partagent de façon plus modérée cette opinion. L'ensemble des régions obtiennent des "moyennes" pour les mentions "très " et "assez" satisfaits supérieures à **83 %**.

3.4 La Commission et le travail de l'inspecteur-enquêteur

3.4.1 Les délais entre le dépôt de la plainte et le premier contact avec l'inspecteur

Le délai écoulé entre le dépôt de la plainte des salariés et la première fois où ils ont parlé avec l'inspecteur chargé du dossier varie passablement comme le démontre le tableau ci-dessous:

Tableau 3

**DÉLAI ENTRE LE DÉPÔT DE LA PLAINTE ET
LE PREMIER CONTACT AVEC L'INSPECTEUR**

	Total (n = 2010) %
Moins de 1 semaine	13
1 à 2 semaines	28
3 à 5 semaines	27
6 semaines et plus	18
N'a jamais parlé à l'inspecteur	9
NSP/PR	5

82 % des personnes interrogées affirment que ce **délai leur a semblé raisonnable**. Les répondants de l'Outaouais (29 %) et du Bas St-Laurent-Gaspésie (24 %) sont plus enclins à juger ce délai trop long. A noter que dans ces deux régions, le délai mentionné par les répondants est passablement plus élevé.

3.4.2 La décision de porter plainte

93 % des répondants, avant de rencontrer l'inspecteur pour la première fois, voulaient toujours que la Commission s'occupe de leur plainte et 2 % se sont désistés.

Suite au premier appel ou à la première rencontre avec l'inspecteur, 90 % des répondants désiraient toujours que la Commission s'occupe de leur plainte et 8 % ont demandé à ce que leur plainte soit retirée. Les principales raisons mentionnées en ce sens figurent au tableau ci-dessous:

Tableau 4
RAISONS DU RETRAIT DE LA PLAINTÉ

	Total
	N = 140
	%
. aucune chance de gagner	26
. problème réglé avec l'employeur	26
. ne voulait plus poursuivre	18
. pas d'irrégularité de la part de l'employeur	10
. autres	19

3.4.3 Durée du premier échange avec l'inspecteur

64 % des personnes interrogées sont d'avis que les échanges qu'ils ont eu lors de leur premier contact avec l'inspecteur ont duré **moins de 1/2 heure**. Toutefois, **30 %** des répondants soutiennent qu'ils ont duré **1/2 heure à 1 heure**.

Les salariés ayant déposé une plainte administrative affirment que le premier contact a duré moins de 1/2 heure dans **72 %** des cas, alors que ceux ayant déposé une plainte pour congédiement injuste sont plutôt d'avis qu'il a duré moins de 1/2 heure (**47 %**) ou de 1/2 heure à 1 heure (**45 %**).

A ce sujet, **93 %** des répondants considèrent que **l'inspecteur leur a consacré suffisamment de temps lors de ce premier contact**; **6 %** ne partagent cependant pas cet avis.

3.4.4 Transfert de dossiers

Près du quart (**24 %**) des répondants **mentionnent que leur dossier a été commencé par un inspecteur et poursuivi par un autre**. Le graphique 9 de la page ci-contre fait ressortir le degré d'inconvénients subi par ce transfert. Les répondants disent avoir été **beaucoup incommodés** par ce transfert de dossier dans **11 %** des cas; notamment pour les salariés des régions de Laval, Laurentides, Lanaudière (**21 %**), Bas St-Laurent-Gaspésie (**18 %**), Saguenay Lac St-Jean (**16 %**) et de l'Estrie (**16 %**).

Signalons que **40 %** des personnes interrogées soutiennent avoir été **incommodées, à divers degrés, par le changement d'inspecteur**.

Les principales raisons ayant amené le changement d'inspecteur figurent au tableau ci-dessous.

Tableau 5

**PRINCIPALES RAISONS JUSTIFIANT
LE CHANGEMENT D'INSPECTEUR**

	Total
	N = 390
	%
. transfert de dossier	17
. ne relevait pas des fonctions de l'inspecteur	11
. inspecteur en congé	7
. surcharge de travail	6
. autre	15
. NSP/PR/aucune explication	44

Dans 73 % des cas, l'inspecteur qui s'est occupé de ces dossiers travaillait pour le même bureau régional que celui où les salariés avaient déposé leur plainte; 14 % mentionnent le contraire (Abitibi-Témiscamingue: 28 %, Outaouais: 27 %).

Les répondants affirment, dans 76 % des cas, que cette situation ne leur a pas causé d'ennuis.

3.4.5 Rencontres avec l'inspecteur

Les échanges avec l'inspecteur se sont faits principalement selon les modes suivants: **téléphone seulement (45 %), téléphone et bureau (27 %), bureau seulement (9 %) et téléphone et poste (9 %).**

Presque la moitié des personnes interrogées **(47 %) n'ont pas rencontré personnellement l'inspecteur.** Plus du quart des répondants **(28 %) l'ont rencontré une fois, 15 %, deux fois et 10 %, trois fois et plus.**

D'autre part, **97 % des salariés ayant rencontré l'inspecteur sont d'avis qu'il ne leur est pas arrivé d'attendre ce dernier assez longtemps pour que cela leur soit désagréable; 2 % ne partagent cependant pas cet avis.** Dans ces cas précis, **48 % soutiennent avoir attendu moins d'une 1/2 heure, 43 % de 1/2 heure à 1 heure et 10 % ne se souviennent pas du temps qu'il leur a fallu attendre.**

La fréquence à laquelle les répondants ont parlé à l'inspecteur par téléphone est répartie de la manière suivante: **3 fois et plus (60 %), 2 fois (21 %), 1 fois (13 %) et aucune fois (4 %).**

Compte tenu de leurs horaires respectifs, **9 % disent avoir eu de la difficulté à rejoindre l'inspecteur et 14 % affirment que ce dernier a vécu les mêmes difficultés à leur égard.**

3.4.6 Informations reçues concernant les démarches faites par l'inspecteur

Il appert que **87 %** des personnes interrogées ont été **mis au courant des démarches de l'inspecteur visant à solutionner la plainte déposée**; **12 %** affirment le contraire.

Le temps qui s'est écoulé entre le premier contact avec l'inspecteur et le moment où le répondant a été informé du résultat final de son intervention se répartit ainsi: **6 semaines et plus: 38 %**, **3 à 5 semaines: 27 %**, **1 à 2 semaines: 16 %** et **moins d'une semaine: 4 %**. De l'avis de ces salariés, ce délai a semblé raisonnable dans **82 %** des cas.

Pour appuyer leur plainte, **79 %** des répondants avaient toutes les preuves demandées par l'inspecteur, **13 %** une partie des preuves et **3 %** aucune preuve. Toutefois, **4 %** des personnes interrogées mentionnent qu'elles n'avaient pas à fournir de pièces justificatives particulières.

D'autre part, **80 %** des salariés qui ont déposé une plainte **pécuniaire** ou **administrative** soutiennent que **l'inspecteur leur a fait part de son impression quant à leurs chances d'obtenir ce qu'ils demandaient**. Toutefois, **9 %** de ces derniers sont d'avis que le **résultat** obtenu est un **peu différent** de ce que l'inspecteur avait prévu et un pourcentage équivalent (**9 %**) qu'il est **très différent**. Plus des **2/3 (67 %)** des salariés affirment que le résultat obtenu est **comparable** à celui prévu par l'inspecteur.

3.4.7 Plainte pécuniaire - montant d'argent réclamé

77 % des salariés ayant déposé une plainte pécuniaire **ont dit savoir exactement le montant d'argent que la Commission réclamait de leur employeur**; 21 % ne le savaient pas (répondants de l'Outaouais: 29 %, Bas St-Laurent-Gaspésie: 27 %). De ces gens, 81 % connaissent la façon dont l'inspecteur s'y est pris pour calculer le montant réclamé à l'employeur et 95 % soutiennent que ce montant leur convenait.

Mentionnons que **49 %** des travailleurs ayant déposé une plainte pécuniaire **ont finalement obtenu le montant d'argent réclamé par leur employeur** tandis que 48 % n'avaient encore rien obtenu au moment du sondage (résidents du Bas St-Laurent-Gaspésie: 62 %, de l'Estrie: 54 % et de Montréal: 54 %). Pour 90 % des salariés concernés, le délai avant de recevoir l'argent réclamé par l'inspecteur leur a semblé raisonnable.

Parmi ceux qui n'ont pas reçu (au moment du sondage) le montant d'argent réclamé, 63 % affirment que l'inspecteur les a informé que leur dossier serait pris en charge par un avocat de la Commission. Par contre, 35 % n'ont pas été renseigné à ce sujet (Outaouais: 59 %, Saguenay Lac St-Jean: 49 %). Toutefois, 56 % des salariés n'ayant pas obtenu le montant réclamé mentionnent que l'inspecteur les a informé que leur dossier irait devant un tribunal civil.

3.4.8 Plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste

92 % des travailleurs ayant déposé une plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste soutiennent que l'inspecteur leur a demandé leur accord avant de régler leur plainte; de ce nombre, 97 % ont accepté.

D'autre part, 96 % des personnes ayant déposé une plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste mentionnent que l'inspecteur leur a demandé ce qu'ils voulaient obtenir de l'employeur. D'autre part, 75 % affirment que l'inspecteur leur a fait part des attentes et de la position de l'employeur, 71 % sont d'avis que ce dernier a essayé de trouver un terrain d'entente avec l'employeur et 76 % font mention que l'inspecteur leur a donné son avis sur les chances d'obtenir ce qu'ils demandaient.

Mentionnons que les 3/4 des salariés (75 %) qui ont déposé une plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste soutiennent qu'ils savaient (au cours de cette période) qu'ils pouvaient (en toute connaissance) demander le transfert de leur plainte au Commissaire du travail s'ils n'arrivaient pas à s'entendre avec leur employeur.

De plus, précisons que 63 % de ces salariés disent que l'inspecteur ne leur a pas fait part des décisions rendues par les tribunaux dans des causes semblables à la leur. Dans le cas contraire, 78 % affirment que l'inspecteur a expliqué les décisions rendues par les tribunaux.

Le tableau ci-dessous fait le portrait de la clarté des explications transmises à cet égard.

Tableau 6

**CLARTÉ DES EXPLICATIONS CONCERNANT
LES JUGEMENTS RENDUS PAR LES TRIBUNAUX
POUR DES CAUSES SEMBLABLES**

	Total (n = 87) %
Très claires	70
Assez claires	29 } 99
Peu claires	1
Pas du tout claires	- } 1

Pour la plupart des salariés concernés (72 %), ils n'ont pas eu accès à la documentation concernant les décisions des tribunaux (plainte pour pratique interdite: 81 %, plainte pour congédiement injuste: 67 %). Le degré d'utilité de la documentation pour les répondants en ayant eu accès est illustré au tableau ci-dessous:

Tableau 7

**DEGRÉ D'UTILITÉ DE LA DOCUMENTATION
CONCERNANT LES DÉCISIONS DES TRIBUNAUX**

	Total (n = 78) %
Très utile	40
Assez utile	24
Peu utile	24
Pas du tout utile	12
NSP/PR	4
	64
	32

Fait à noter, 30 % des salariés ayant porté plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste considèrent que l'inspecteur a accordé **beaucoup** (10 %) ou **assez d'importance** (20 %) aux décisions rendues par les tribunaux pour donner son opinion. A l'opposé, 26 % considèrent qu'il a attaché **peu** (14 %) ou **aucune importance** (12 %) à la jurisprudence. Mentionnons que 22 % ne sont pas prononcés sur le sujet alors que 23 % ont affirmé que l'inspecteur ne leur avait pas donné son avis à ce sujet.

3.4.8.1 Entente à l'amiable

Dans un autre ordre d'idées, 61 % des salariés ayant déposé à la Commission une plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste ont senti que l'inspecteur tenait absolument à obtenir une entente à l'amiable avec l'employeur (plainte pour pratique interdite: 68 %, plainte pour congédiement injuste: 57 %); 20 % sont d'avis contraire. D'autre part, 15 % mentionnent que l'inspecteur a plus ou moins fourni d'efforts en ce sens.

Dans les faits, 59 % des répondants disent ne pas avoir obtenu une entente à l'amiable avec leur employeur.

Comme le démontre le tableau ci-dessous, parmi les salariés ayant obtenu un entente à l'amiable avec l'employeur, 93 % sont d'avis que le rôle joué par l'inspecteur a contribué de façon très (60 %) ou assez importante (33 %) dans la conclusion de cette entente. A cet effet, 93 % des salariés concernés sont d'avis que les termes de l'entente ont été respectés en totalité (76 %) ou en partie (17 %) alors que 4 % ne partagent pas cette opinion. Dans 59 % des cas, la Commission fut informée à ce propos.

Tableau 8

**CONTRIBUTION DE L'INSPECTEUR
DANS LA CONCLUSION DE L'ENTENTE**

	Total	
	(n = 125)	
	%	
Très importante	60	} 93
Assez importante	33	
Peu importante	6	} 8
Pas du tout importante	2	

Le tableau ci-dessous illustre la perception quant à l'aide apportée par la Commission pour faire respecter cette entente lorsque celle-ci a été observée totalement et que la Commission en a été informée.

Tableau 9

**PERCEPTION QUANT À L'AIDE APPORTÉE
PAR LA COMMISSION**

	Total (n = 113) %	
Très bonne	65	} 87
Bonne	22	
Passable	6	} 9
Très mauvaise	3	
Pas d'aide du tout	3	
NSP/PR	1	

D'autre part, les salariés n'ayant pas obtenu une entente à l'amiable avec l'employeur, considèrent (22 %) que le rôle joué par l'inspecteur a contribué de façon très (9 %) ou assez importante (13 %) dans le fait qu'il ne soit pas parvenu à un accord avec l'employeur; 67 % ne jettent aucun blâme à l'inspecteur relativement à ce résultat.

Par ailleurs, 66 % des salariés soutiennent qu'après avoir su qu'il n'y aurait pas d'entente, la Commission leur a totalement (47 %) ou partiellement (19 %) donné l'information sur les démarches à entreprendre pour la défense de leur dossier devant le Commissaire du travail. En contrepartie, presque le tiers (32 %) soutiennent le contraire.

3.4.9 Satisfaction à l'égard des services de l'inspecteur

Comme il est illustré au graphique 10 de la page ci-contre, 88 % des personnes interrogées affirment être tout à fait satisfaites (58 %) ou plutôt satisfaites (30 %) des services obtenus de l'inspecteur. Les salariés ayant porté plainte pour pratique interdite ou une plainte administrative sont plus critiques à cet égard. En effet, les premiers sont insatisfaits dans 19 % des cas et les second dans 29 % des cas. De plus, les répondants de Laval/Laurentides/Lanaudière (19 %) et de l'Outaouais (17 %) sont proportionnellement plus nombreux à se dire insatisfaits à cet égard.

Comme le démontre le graphique 11 ci-contre, près de la moitié des répondants (49 %) jugent que l'idée qu'ils avaient du rôle de l'inspecteur au moment de déposer leur plainte n'est pas différente de la réalité qu'ils ont vécu par la suite.

Cependant, **42 %** des personnes interrogées considèrent qu'elle est un **peu différente (18 %)** ou **très différente (24 %)**. Ce changement perceptuel de l'inspecteur est passablement prononcée chez les salariés ayant déposé une plainte pour pratique interdite (très différente: **32 %**, assez: **31 %**) ou pour congédiement injuste (très différente: **26 %**, assez: **33 %**).

Comme il est illustré au graphique 12 de la page ci-contre, **41 %** des répondants considèrent l'inspecteur comme un **individu au service des salariés** et **33 % un individu au service de la justice**. Mentionnons que les personnes qui ont déposé une plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste sont proportionnellement plus nombreux à considérer l'inspecteur de fonctionnaire bureaucrate comparativement aux autres répondants (respectivement **27 %** et **21 %**).

3.5 L'évaluation de l'inspecteur-enquêteur

Comme il est illustré au tableau de la page ci-contre, les perceptions des répondants à l'égard de l'inspecteur-enquêteur sont très bonnes. En effet, aux mentions "tout à fait d'accord" et "plutôt d'accord", le pourcentage le moins élevé se situe au-dessus de 80 % (soit 83 % en ce qui a trait à l'impartialité de l'inspecteur).

Ainsi, **94 %** des personnes interrogées sont d'avis que **l'inspecteur a bien compris leur problème**. Les plus critiques à cet égard sont les répondants de l'Outaouais (86 %) et ceux ayant déposé une plainte pour pratique interdite (84 %). D'autre part, **93 %** des répondants soutiennent que **l'inspecteur a porté beaucoup d'attention à ce qu'ils disaient** (Abitibi-Témiscamingue: 100 %, Côte-Nord: 98 %) et leur **a semblé compétent**. Concernant la compétence de l'inspecteur aux mentions "tout à fait d'accord" et "plutôt d'accord", on obtient une note de 100 % pour les répondants de la Côte-Nord. Les salariés ayant porté plainte pour congédiement injuste sont plus critiques à cet égard (85 %).

Dans un autre ordre d'idées, **91 %** des répondants **affirment que l'inspecteur a bien analysé leur cause et était très disponible**. En ce qui a trait à l'analyse de la cause, les répondants de l'Abitibi-Témiscamingue (98 %) sont encore plus manifestes à cet égard alors que les salariés ayant déposé une plainte administrative (75 %) le sont moins. Les répondants de la Côte-Nord (100 %) et de l'Abitibi-Témiscamingue (97 %) sont proportionnellement plus nombreux à dire que l'inspecteur était disponible pour eux. En contrepartie, 68 % des salariés ayant déposé une plainte administrative abondent dans le même sens.

Mentionnons que **90 %** des personnes interrogées mentionnent que **l'inspecteur leur a inspiré confiance** (répondants de la Côte-Nord: 100 %, de l'Estrie: 97 %, de l'Abitibi-Témiscamingue: 96 % et du Saguenay Lac St-Jean: 95 %). A l'opposé, les salariés ayant déposé une plainte pour pratique interdite partagent cet avis dans 84 % des cas.

Enfin, **83 %** des répondants soutiennent que **l'inspecteur leur a paru impartial (neutre)**. Les plus critiques à ce sujet sont les répondants de l'Outaouais (78 %), du Bas St-Laurent-Gaspésie (74 %) et ceux ayant porté plainte pour congédiement injuste (76 %) ou une plainte administrative (71 %).

Comme le démontre le graphique 13 de la page ci-contre, pour **90 %** des répondants, il est **très (59 %) ou assez important (31 %)** que l'inspecteur leur donne son avis concernant leur cause.

3.6 La documentation de la Commission

Il appert que près des 2/3 des personnes interrogées (63 %) n'ont pas cherché à obtenir de l'information publiée par la Commission et pertinente à leur problème. A l'opposé, 37 % des répondants ont fait des démarches à ce sujet (salariés ayant déposé à la Commission une plainte pour pratique interdite: 57 % ou congédiement injuste 45 %). D'autre part, 53 % des répondants ont eu accès à la documentation écrite publiée par la Commission. Cette proportion est surreprésentée auprès des salariés ayant déposé une plainte pour pratique interdite (67 %), ou congédiement injuste (60 %).

Comme le démontre le tableau ci-dessous, les répondants ayant eu accès à la documentation écrite publiée par la Commission la considère, dans 88 % des cas, faciles à comprendre.

Tableau 11

**FACILITÉ DE COMPRÉHENSION
DES DOCUMENTS DE LA COMMISSION**

	Total (n = 1037) %
Très facile	43
Assez facile	45
Assez difficile	6
Très difficile	1
NSP/PR	5
	} 88
	} 7

De plus, les 3/4 des répondants (77 %) ayant eu accès à la documentation soutiennent qu'elle les a beaucoup (44 %) ou passablement (33 %) éclairés. En contrepartie, 18 % affirment que la documentation les a peu (13 %) ou pas du tout éclairé (5 %). Le tableau ci-dessous illustre la facilité de compréhension des lettres reçues de la Commission des normes du travail.

Tableau 12

**FACILITÉ DE COMPRÉHENSION DES
LETTRES REÇUES DE LA COMMISSION**

	Total (n = 2010) %
Très faciles	55
Assez faciles	35
Assez difficiles	3
Très difficiles	2
N'a pas reçu aucune lettre	5
NSP/PR	1

55	}	90
35		
3	}	5
2		

3.7 Perception de la Commission des normes du travail suite au dépôt de la plainte

Comme il est illustré au graphique 14 de la page ci-contre, **88 %** des répondants qui ont obtenu une compensation de leur employeur, considèrent que l'intervention de la Commission les a **beaucoup (72 %)** ou **passablement aidé (16 %)** à résoudre leur problème.

Les salariés ayant déposé une plainte pour pratique interdite, congédiement injuste ou plainte administrative sont **proportionnellement moins nombreux** à dire que l'intervention de la Commission les a **beaucoup aidé** à résoudre leur problème avec leur employeur (respectivement: 65 %, 55 % et 54 %). Les répondants de Laval, Laurentides partagent également cet avis (59 %).

De l'avis de plus de la moitié des personnes interrogées (55 %), la **capacité de la Commission à résoudre les problèmes de respect de la loi sur les normes de travail est grande**. Par contre, 25 % des répondants sont d'avis qu'elle est **moyenne**, 11 % qu'elle est **faible** (plainte administrative: 21 %) et 5 % qu'elle est **nulle**. Toutefois, 5 % des salariés ayant porté plainte à la Commission des normes du travail ne se sont pas prononcés à cet égard.

80 % des personnes interrogées **conseilleraient, sans hésitation,** à une personne de leur région qui aurait éprouvé un problème semblable au leur, **de recourir aux services de la Commission.** Cette proportion est surreprésentée auprès des répondants de la Côte-Nord (93 %), de l'Abitibi-Témiscamingue (87 %), de l'Estrie (86 %) et de Québec (85 %). D'autre part, **10 %** des répondants soutiennent qu'il serait **probable** qu'ils encouragent une personne à discuter de leurs problèmes avec la Commission alors que **8 %** ne le feraient **pas du tout.** Les salariés ayant déposé une plainte administrative ne réagissent pas de la même façon que les autres répondants; **57 %** seulement conseilleraient sans hésitation de recourir aux services de l'organisme, **30 %** probablement et **13 %** ne le feraient pas.

Les répondants qui ne conseilleraient pas à une personne de recourir aux services de la Commission proposent plutôt les actions présentées au graphique 15 de la page ci-contre.

Dans un autre ordre d'idées, **97 %** des répondants ont obtenu les services de la Commission en français, **3 %** en anglais. De plus, **98 %** mentionnent que cela leur convenait tout à fait (**93 %**) ou assez (**5 %**). Par contre, **2 %** des personnes sont d'avis contraire.

Le graphique 16 de la page ci-contre démontre la satisfaction générale à l'égard de la Commission. Ainsi, **85 %** des répondants se disent **très (56 %) ou assez satisfaits (29 %) des services reçus**. Cette satisfaction est partagée par l'ensemble des répondants, exception faite des salariés ayant porté plainte pour des raisons administratives (45 % ne sont pas satisfaits des services reçus).

Les répondants ont donné leur opinion sur ce que la Commission devrait améliorer afin d'offrir de meilleurs services aux salariés. A ce sujet, 16 % mentionnent la réduction des délais, 6 % la continuité de l'information, et 4 % une meilleure écoute du point de vue du plaignant. Toutefois, 45 % des personnes interrogées n'ont pas formulé de suggestions particulières à l'égard de la Commission.

3.8 L'image de la Commission des normes du travail

Le tableau 13 de la page ci-contre illustre la perception des salariés ayant déposé une plainte à la Commission quant à la qualité de service de l'organisme.

Ainsi, **66 %** des répondants mentionnent que la Commission offre un service de **meilleure qualité que le gouvernement fédéral (31 %)** ou **d'aussi bonne qualité (35 %)**. D'autre part, **71 %** soutiennent qu'elle fournit un **meilleur service (30 %)** ou un **service de qualité égale (41 %)** en comparaison des autres ministères ou organismes du **Gouvernement du Québec**. De plus, **63 %** sont d'avis que le service de la Commission des normes du travail est **supérieur aux entreprises privées (25 %)** ou **égal (38 %)**.

3.9 Situation du salarié au travail

Comme le démontre le tableau 14 de la page ci-contre, plus de la moitié des répondants étaient en chômage (52 %) au moment du dépôt de leur plainte, lors de la première communication avec l'inspecteur et à la fin de l'intervention. Présentement, 45 % des personnes interrogées sont en chômage et 35 % à l'emploi d'un autre employeur.

Les salariés ayant porté plainte pour pratique interdite ou congédiement injuste sont proportionnellement plus nombreux à être présentement (ou à avoir été) en chômage.

Seulement 13 % des répondants étaient, à ce moment **syndiqués**. Cette proportion est surreprésentée auprès des salariés de Laval, Laurentides et Lanaudières (32 %). Par ailleurs, 11 % étaient **régit par un décret**. Mentionnons que seulement 17 % des personnes qui n'étaient pas syndiquées et régit par un décret, avaient un contrat de travail écrit (répondants de Laval, Laurentides, Lanaudières: 31 %, Côte-Nord: 28 %, Abitibi-Témiscamingue: 27 %).

Chez leur employeur ayant fait l'objet de la plainte, 82 % des salariés occupaient un **emploi régulier**, 10 % un **emploi temporaire**, et 7 % un **emploi saisonnier** (autre: 1 %). La proportion des salariés occupant un emploi saisonnier est surreprésentée auprès des répondants du Bas St-Laurent-Gaspésie (27 %), du Saguenay Lac St-Jean (16 %), de l'Abitibi-Témiscamingue (15 %) et de Québec (14 %).

Les tableaux 15 et 16 de la page ci-contre illustrent le nombre d'heures travaillées et le type d'horaire de travail que les salariés avaient chez leur employeur au moment de porter plainte.

- 34 % des employeurs ne contrôlaient pas quotidiennement les heures de travail des personnes interrogées, 30 % utilisaient une feuille de temps et 28 % une carte poinçon.
- D'autre part, 69 % des répondants étaient payé à taux horaire. De ce nombre, seulement 7 % recevaient en plus des commissions, 14 % des pourboires et 10 % des primes.
- Le tableau ci-dessous indique la forme de rémunération appliquée par les répondants qui n'étaient pas payés à taux horaire.

Tableau 17

FORMES DE RÉMUNÉRATION

	Total n = 598 %
Salaire fixe sans commission	60
Commission seulement	11
Salaire fixe + commission	10
Autre	7
Rendement seulement	5
A forfait	3
Salaire fixe + primes	3
Salaire fixe et pourboires	1

- Quant à lui, le salaire brut hebdomadaire des répondants, au moment du dépôt de la plainte, se répartissait de la façon suivante:

Tableau 18

SALAIRE BRUT HEBDOMADAIRE

	Total n = 2010 %
moins de 200 \$	14
200 à 399 \$	34
400 à 599 \$	25
600 à 999 \$	18
1 000 \$ et plus	3
NPS/PR	6

3.10 Situation familiale du salarié

- Au moment du dépôt de la plainte, 77 % des salariés vivaient avec des membres de leur famille. De ce nombre, 70 % étaient en couple. Dans 29 % des cas, le salarié en question était le seul membre de la famille à recevoir un revenu.
- Parmi ceux qui ne vivaient pas avec des membres de leur famille, 63 % vivaient seuls.
- D'autre part, mentionnons qu'au moment du dépôt de leur plainte, 40 % des personnes interrogées avaient des enfants à charge.
- Le tableau de la page ci-contre trace le portrait socio-démographique des salariés interrogés. Soulignons que 88 % des répondants sont nés au Québec. Les autres sont arrivés au Québec depuis les dates suivantes:

- . avant 1960 (11 %)
- . entre 1960 et 1969 (21 %)
- . entre 1970 et 1979 (27 %)
- . entre 1980 et 1989 (31 %)
- . 1990 à 1993 (8 %)

et habitent cette province depuis les dates inscrites ci-dessous:

- . avant 1960 (22 %)
- . entre 1960 et 1969 (20 %)
- . entre 1970 et 1979 (26 %)
- . entre 1980 et 1989 (24 %)
- . 1990 à 1993 (7 %)

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Études des crédits 1993-94

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET:

Liste des contrats de moins de 25 000\$ octroyés par le ministère ou l'organisme depuis le 1er avril 1992 au 31 mars 1993:

ÉTAT DE SITUATION:

Voir document annexé.

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL
 Contrats de moins de 25 000\$
 octroyés entre le 1er avril 1992 et le 31 mars 1993

Firmes	Objet du contrat	Montant \$
Systematix Inc.	Révision administrative et technique de la direction générale de l'application des normes.	5 040,00
Atkinson, Tremblay & Ass. Inc. 1061, rue St-Alexandre, #100 Montréal (Québec) H2Z 1P4	Révision du système d'inventaire des données.	14 721,45
Sobeco 79, boul. René-Lévesque est #200 Québec (Québec) G1R 5N5	Proposer une répartition des responsabilités entre le directeur général adjoint, le chef de service aux opérations et les directeurs régionaux.	9 800,00
Solumatic Inc. 9125, Henri-Bourassa #103 Charlesbourg (Québec) G1G 4E5	Système de gestion des représentations en matière de pratiques interdites.	19 565,00
Solumatic Inc. 9125, Henri-Bourassa #103 Charlesbourg (Québec) G1G 4E5	Système de gestion des représentations en matière de pratiques interdites.	7 224,00
Solumatic Inc. 9125, Henri-Bourassa #103 Charlesbourg (Québec) G1G 4E5	Système de gestion des représentations en matière de pratiques interdites.	9 331,00
Le Groupe C.G.T. 5300, boul. des Galeries #300 Québec (Québec) G2K 2A2	État de la situation et recommandations d'un plan d'action en matière de systèmes d'information pour dirigeants (SID).	3 733,93
Traitement de textes de la Capitale 1900, Place Côté, local 102 Duberger (Québec) G1N 3Y5	Réalisation des modifications à la systématisation de la correspondance du prélèvement.	1 062,00
Dominique Fournier 239, des Franciscains #2 Québec (Québec) G1R 1H9	Formation en communications.	9 420,00
Mallette, Lamothe, Leblond, Allaire & Associés Inc. 1305, boul. Lebourneuf, bur. 501 Québec (Québec) G2K 2E4	L'évaluation de la stratégie de refonte des systèmes.	8 000,00

Firmes	Objet du contrat	Montant \$
Les Productions Drama Inc. 1693, rue Jules-Larue Sainte-Foy (Québec)	Réalisation et encadrement d'une série de douze publicités.	6 137,50
Les Productions Karma Inc. 710, rue Bouvier, suite 125 Québec (Québec)	Post-production d'une série de douze publicités vidéo «Le document».	9 445,00
Caucus Enr. 530, rue Valdôme Chalesbourg (Québec)	Tournage d'une série de douze publicités vidéo «Le document».	9 406,59
La Coopérative des travailleuses et travailleurs de théâtre des Boisfrancs C.P. 158 Victoriaville (Québec) G6P 6S8	Conception scénographique (Contrat no. 2142).	6 000,00
La Coopérative des travailleuses et travailleurs de théâtre des Boisfrancs C.P. 158 Victoriaville (Québec) G6P 6S8	Conception de messages publicitaires (Contrat no. 2541).	12 000,00
Coop Inc. 651, Notre-Dame est, bureau 500 Montréal (Québec)	Sondage Omnibus Multiculturel 1992 (2e et 3e paiement)	10 000,00
Gérald Landry & Associés 478, boul. du Lac Lac Beauport (Québec) G0A 2C0	Consultation auprès du directeur général de l'administration.	235,05
Burefor Inc. 11, rue Nobel Lévis (Québec) G1V 7C6	Animation semaine santé-sécurité et mieux-être.	8 500,00
Les Productions Épisode Inc. 81, rue Saint-Pierre Québec (Québec) G1K 4A3	Pièce de théâtre sur mesure.	3 000,00
Les productions épisode Inc. 81, rue Saint-Pierre Québec (Québec) G1K 4A3	Pièce de théâtre «Tandem patron - secrétaire».	2 300,00
Jean Drouin C.P. 247 Cap-Rouge (Québec) G1Y 3C7	Conception et animation de quatre capsules santé en mouvement.	1 750,00

Firmes	Objet du contrat	Montant \$
Michel Vézina 1533, Chemin du Fleuve Saint-Romuald (Québec) G6W 6Z7	Conception et animation d'une session sur la gestion du stress.	6 600,00
Comité Sida-Aide Montréal 3600, ave de l'Hôtel-de-Ville Montréal (Québec) H2Y 3B6	Coordonner l'animation de 13 ateliers de sensibilisation au sida.	3 408,24
Sodoplan Inc. 1180, rue Drummond, bur. 770 Montréal (Québec)	Honoraires pour services professionnels - plan d'aménagement bureau de Laval (Projet no. 91-181).	3 951,47
Sodeplan Inc. 1180, rue Drummond, bur. 770 Montréal (Québec)	Honoraires pour services professionnels - plan d'aménagement complexe au Complexe Desjardins (Projet no. 91- 133).	3 876,84
Sodeplan Inc. 1180, rue Drummond, bur. 770 Montréal (Québec)	Honoraires pour services professionnels en aménagement intérieur - TroisRiviè- res (Projet no. 91-143Q).	1 082,20
Sodeplan Inc. 1180, rue Drummond, bur. 770 Montréal (Québec)	Honoraires pour services professionnels - aménagement de la tour de l'est au Complexe Desjardins (Projet no. 91- 171).	1 420,00
Fonds des services informatiques Ministère des Communications 1500-A, boul. Charest Ouest Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5	Actualisation du plan de sécurité admi- nistratif de la C.N.T.	5 814,00
Michel Achard 205, St-Joseph est Québec (Québec) G1K 3B1	Plan d'aménagement paysager du 24e étage - Tour de l'est au Complexe Desjardins.	698,66
Le Groupe C.G.I. Inc. 5300, boul. des Galeries, bur. 300 Québec (Québec)	Réaliser un guide de la gestion du changement.	10 000,00
Le Groupe L.G.S. Inc. 2700, boul. Laurier, bur. 4000 Tour Champlain Sainte-Foy (Québec)	Seconder les ressources internes dans la mise en place de la gestion documen- taire à la D.G.I..	9 996,00
Le Groupe L.G.S. Inc. 2700, boul. Laurier, bur. 4000 Tour Champlain Sainte-Foy (Québec)	Assister dans l'optimisation d'un réseau local Novel.	378,00

Firmes	Objet du contrat	Montant \$
<p>Systématix Inc. 830, Ernest-Gagnon, bur. 201 Édifice 4, Parc Samuel-Holland Québec (Québec) G1S 3R3</p>	<p>Assistance dans l'implantation des nouveaux environnements de développement et d'entretien.</p>	7 200,00
<p>Les ressources Informatiques Quantum Ltée 888, rue St-Jean, bur. 510 Québec (Québec) G1R 5H6</p>	<p>Optimisation et entretien de divers systèmes.</p>	10 542,50
<p>Les ressources Informatiques Quantum Ltée 888, rue St-Jean, bur. 510 Québec (Québec) G1R 5H6</p>	<p>Soutien technique à la micro.</p>	21 945,00
<p>Les ressources Informatiques Quantum Ltée 888, rue St-Jean, bur. 510 Québec (Québec) G1R 5H6</p>	<p>Soutien technique à la micro.</p>	19 351,50
<p>Informission Ltée 2014, boul. Charest ouest, bur. 109 Sainte-Foy (Québec)</p>	<p>Étude préliminaire relative à la décentralisation en région.</p>	6 565,00
<p>Le Groupe D.M.R. Inc. Place Iberville Trois 2900, boul. Laurier, bur. 400 Sainte-Foy (Québec) G1V 4S1</p>	<p>Conférence suite - semaine de sensibilisation à la sécurité informatique.</p>	6 000,00
<p>Le Groupe D.M.R. Inc. Place Iberville Trois 2900, boul. Laurier, bur. 400 Sainte-Foy (Québec) G1V 4S1</p>	<p>Réalisation du projet «documentation sur la sécurité».</p>	6 900,00
<p>Le Groupe D.M.R. Inc. Place Iberville Trois 2900, boul. Laurier, bur. 400 Sainte-Foy (Québec) G1V 4S1</p>	<p>Évaluation d'opportunité pour l'acquisition d'un logiciel de sécurité maxi et micro.</p>	7 177,50
<p>Le Groupe D.M.R. Inc. Place Iberville Trois 2900, boul. Laurier, bur. 400 Sainte-Foy (Québec) G1V 4S1</p>	<p>Étude technologique sur les systèmes téléphoniques en usage à la C.N.T.</p>	6 600,00

Firmes	Objet du contrat	Montant \$
Somapro Ltée 84, St-Louis Québec (Québec) G1R 3Z5	Révision administrative et technique des opérations à la D.G.A.N.	9 412,50
Somapro Ltée 84, St-Louis Québec (Québec) G1R 3Z5	Étude d'opportunité pour le prélèvement.	8 281,00
G.S.S. Inc. 1314, James-Lemoine Sillery (Québec) G1S 1A3	Projet d'évaluation du système SED.	4 650,00
Gespro Informatique Inc. 969, Route de l'Église Sainte-Foy (Québec) G1V 3V4	Étude organisationnelle de la téléphonie.	23 296,00
Gespro Informatique Inc. 969, Route de l'Église Sainte-Foy (Québec) G1V 3V4	Étude organisationnelle de la téléphonie.	5 390,00
Gespro Informatique Inc. 969, Route de l'Église Sainte-Foy (Québec) G1V 3V4	Implantation des outils d'essai.	9 050,00
L'Info-Conseil Inc. 2260, Léon-Harmel Québec (Québec) G1N 4L2	Activités développement informatique.	2 633,75
L'Info-Conseil Inc. 2260, Léon-Harmel Québec (Québec) G1N 4L2	Réalisation de l'optimisation du système de gestion des poursuites à la D.A.J.	14 740,00
L'Info-Conseil Inc. 2260, Léon-Harmel Québec (Québec) G1N 4L2	Analyse d'impact sur l'implantation d'un système micro pour la D.A.J.	9 900,00
L'Info-Conseil Inc. 2260, Léon-Harmel Québec (Québec) G1N 4L2	Entretien du système prélèvement.	1 885,00
L'Info-Conseil Inc. 2260, Léon-Harmel Québec (Québec) G1N 4L2	Élaboration de l'architecture globale de travail.	9 800,00
L'Info-Conseil Inc. 2260, Léon-Harmel Québec (Québec) G1N 4L2	Réalisation de l'optimisation du système de gestion des poursuites de la D.A.J.	18 564,00

Firmes	Objet du contrat	Montant \$
Le Groupe DBD Inc. 2445, de Rouen Québec (Québec) G2A 3M2	Adaptation, documentation et support de l'outil d'essai «extraction et chargement».	2 112,00
M.S.I. Inc. 2750, Chemin Ste-Foy, #215 Sainte-Foy (Québec) G1V 1V6	Diverses demandes de modifications en micro-informatique.	1 565,50
M.S.I. Inc. 2750, Chemin Ste-Foy, #215 Sainte-Foy (Québec) G1V 1V6	Diverses demandes de modifications en micro-informatique.	7 020,00
Cosit Inc. 3107, Sasseville, bur. 1 Sainte-Foy (Québec) G1W 4W5	Implantation du système d'inventaire.	9 978,12
Cosit Inc. 3107, Sasseville, bur. 1 Sainte-Foy (Québec) G1W 4W5	Architectures technologiques.	12 947,14
Cosit Inc. 3107, Sasseville, bur. 1 Sainte-Foy (Québec) G1W 4W5	Architecture globale des systèmes.	10 000,00
S.H.L. - Système Inc. 1165, Lebourgneuf, bur. 300 Québec (Québec) G2K 2C9	Rédaction d'un manuel des normes et standards en micro-informatiques.	15 960,00
Pierre Renaud	Coordination de la refonte.	9 000,00

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Étude des crédits 1993-1994

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUIET:

Personnel régulier en place au 93.03.11

ÉTAT DE SITUATION:

4 Femmes Cadres
39 Hommes Cadres

22 Femmes Professionnelles
55 Hommes Professionnels

171 Femmes Fonctionnaires
144 Hommes Fonctionnaires

(dont 41 Inspectrices-enquêteuses)
(dont 88 Inspecteurs-enquêteurs)

2 Hommes Ouvriers

2 Hommes Professionnels
4 Femmes Fonctionnaires

Communautés culturelles
Communautés culturelles

2 Hommes Fonctionnaires
1 Femme Fonctionnaire

Autochtones
Autochtone

1. Homme Professionnel
2 Femmes Fonctionnaires
4 Hommes Fonctionnaires

Handicapé
Handicapés
Handicapés

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Étude des crédits 1993-1994

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET:

Nombre et répartition du personnel occasionnel en place au 93.03.11

8 Femmes Professionnelles
5 Hommes Professionnels

71 Femmes Fonctionnaires
25 Hommes Fonctionnaires

2 Femmes Professionnelles
1 Homme Fonctionnaire

Communautés culturelles
Communautés culturelles

1 Femme Professionnelle
1 Homme Fonctionnaire

Handicapée
Handicapé

COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

Étude des crédits 1993-1994

Demande de renseignements généraux de l'Opposition officielle

SUJET: Mise à part la SIQ, la liste des firmes en 1992-93 qui louent des espaces

NUMÉRO DOSSIER	EMPLACEMENT DE LA LOCATION	SUPERFICIE DU LOCAL LOUÉ	COÛT DE LOCATION AU MÈTRE CARRÉ	COÛT TOTAL DE LA LOCATION	DURÉE DU BAIL
G 1411-01-26	50, Saint-Charles ouest Longueuil (Québec)	1 335 m.c.	287.71 m.c.	93 018,00 \$	01-04-1992 au 30-06-1992
G 1411-01-25	3030, boul. Le Carrefour Laval (Québec)	900 m.c.	244.02 m.c.	36 600,00 \$	01-04-1992 au 31-05-1992
G 1411-01-27	400, boul. Jean-Lesage Québec (Québec)	116.13 m.c.	180.30 m.c.	20 937,00 \$	01-09-1992 au 31-08-1993

Jean Rochette
1993-03-17