

## Division des normes de travail Points saillants du rendement 2005-2006

---

### Résumé

Au cours de la dernière année, la division a profité d'une main-d'œuvre relativement stable, ce qui nous a permis de miser sur les améliorations aux processus et aux services qui ont été mises en œuvre au cours des deux dernières années. Par conséquent, nous avons été en mesure de nous concentrer sur l'amélioration des habiletés et des compétences du personnel, sur la mise en œuvre de nouveaux processus et sur l'amélioration des processus existants.

Le thème du plan d'exploitation de la division pour l'année 2005-2006 était « améliorer l'efficacité ». L'efficacité était principalement axée sur les activités suivantes :

- bien communiquer pour s'assurer que les gens comprennent les règlements;
- encourager les gens à se conformer aux règlements;
- prendre les mesures nécessaires lorsque les gens ne se conforment pas aux règlements.

Comment avons-nous atteint les objectifs énumérés ci-dessus? Par des initiatives de sensibilisation, des vérifications sur place et des auto-vérifications, l'amélioration des compétences en matière de négociation des agents, en mettant l'accent sur l'esprit de décision, et sur des efforts de perception plus centrés.

### Accomplissements

Voici les réalisations précises effectuées au cours de la dernière année financière :

- Mise en œuvre des changements au salaire minimum
  - La division a coordonné le travail du comité d'examen du salaire minimum et s'est assurée que ses recommandations ont bien été reçues par le ministre et que le ministre a réagi aux recommandations.
  - Les augmentations au salaire minimum qui ont découlé de ces recommandations ont été mises en œuvre le 1<sup>er</sup> octobre 2005 et le 1<sup>er</sup> avril 2006, respectivement.
- Modification des règlements généraux en matière de normes de travail pour simplifier certains processus administratifs et reconnaître différentes façons de signifier les documents.
- Mise en œuvre d'une stratégie de conformité – vérifications, auto-vérifications et sensibilisation

- Nous avons mis l'accent sur la mise en œuvre d'une initiative d'auto-vérification dans les secteurs où l'on retrouvait les problèmes de conformité. Nous avons également utilisé cette approche pour aborder des plaintes anonymes. Des cas ont été recommandés pour une vérification complète sur place. En tout, environ 90 auto-vérifications ont été effectuées. Jusqu'à présent, une somme de 60 000 \$ a été accordée aux employés à la suite de ces auto-vérifications.
- Amélioration du délai entre l'affectation et la réponse de plus de deux semaines à deux semaines, à une semaine ou moins à la fin de l'année financière.
- Un poste de préposé aux renseignements à temps plein a été comblé.
  - Deux personnes répondent au téléphone en tout temps. Le deuxième téléphone est géré par des agents qui font la rotation selon un horaire de demi-journées. La division répond à 38 000 demandes de renseignements par année.
- Service offert dans les deux langues officielles au téléphone et par la traduction du *Guide du code*.
- Mise à jour du *Guide du code* et d'autres brochures écrites en langage clair
- Début d'une campagne publicitaire modeste, mais créative, et début du travail visant à créer une vidéo
  - La vidéo sera envoyée à des groupes où un agent n'est pas disponible, pourra être utilisée pour appuyer une approche de formation du formateur, pourra compléter des sessions offertes par les agents et pourra être ajoutée au site Web.
- Ébauche d'un plan de sensibilisation auprès des représentants du monde des affaires, qui sera mis en œuvre en 2006-2007
- Examen des exigences relatives à un nouveau système informatique
- Exécution d'un examen des méthodes de perception – à venir
- Appui du ministre pour la loi concernant les clients qui prennent de l'essence sans payer (« Gas and Dash »).
  - Approuvée par l'Assemblée législative en décembre 2005, et entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2006.
  - Cette loi exige des ententes écrites autorisant toute déduction du salaire, mais interdisant les déductions qui font que le salaire de l'employé serait inférieur au salaire minimum, et interdisant les déductions pour toute perte causée par un client qui n'a pas payé son essence, sauf si l'employé est fautif.

- Présentation d'un programme de médiation pré-ordonnance en partenariat avec une division sœur
  - Moins de 10 plaintes ont été dirigées vers ce processus, mais elles ont toutes été résolues.
  - En raison de questions de ressourcement, ce processus est à risque pour l'année 2006-2007 et doit faire l'objet d'un autre type d'approche afin de pouvoir continuer.
- Programme pilote sur le bien-être dans la division
  - Le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a lancé un programme de milieu de travail sain à l'échelle du gouvernement. Avant la mise en œuvre de ce programme, la division avait lancé un programme pilote sur le bien-être axé sur la nutrition des employés, l'exercice physique et les renseignements sur la santé. Bien que le programme ne soit plus en vigueur au sein de la division, de nombreux employés ont maintenu leurs nouvelles habitudes en matière de nutrition et d'exercice.

## Questions brûlantes

### 1. Interprétation de la disposition concernant le temps de repos

Le code des normes de travail (*Labour Standards Code*) ne précise pas si le temps de repos accordé pendant les quarts de nuit est considéré comme du temps de travail, rémunéré au moins au salaire minimum. Selon une exigence de l'*Ordonnance sur le salaire minimum*, qui stipule que les employés doivent être rémunérés au moins au salaire minimum pour les heures passées sur les lieux de l'employeur à attendre du travail, notre division interprète que cette exigence s'applique également au temps de repos. Toutefois, puisque cette interprétation est différente de l'interprétation précédente, nous éprouvons des difficultés au cours de cette période de transition. Nous espérons qu'un appel de la question, qui est présentement en attente, permettra de clarifier la situation. En attendant, il est difficile pour nous de transmettre des messages clairs aux employeurs et aux employés à ce sujet.

### 2. Définition du verbe « devoir » en ce qui a trait aux heures supplémentaires

La disposition du code des normes de travail (*Labour Standards Code*) qui traite des heures supplémentaires stipule que les employés qui « doivent » travailler plus de 48 heures dans une semaine doivent être rémunérés à un taux majoré de moitié. Certains employeurs choisissent d'interpréter cette disposition de façon qui sous-entend que les travailleurs peuvent choisir de travailler au taux régulier après 48 heures. Des appels sont en instance devant le Tribunal à ce sujet et nous attendons avec impatience l'occasion de jouer un rôle actif dans ces audiences. Il est possible qu'une interprétation définitive ne

puisse être offerte que par la Cour d'appel. En attendant, cette question crée de sérieux problèmes de conformité pour la division.

## **Priorités pour l'année 2006-2007**

### Stratégie de conformité – 2<sup>e</sup> année : Sensibilisation

Cette année, la plus grande partie de nos efforts sera axée sur la mise en œuvre de notre plan de sensibilisation, ce qui inclut de nombreuses initiatives, notamment :

- la publicité dans les journaux hebdomadaires sur des thèmes tels que les nouveaux employés, à l'aide d'annonces créatives;
- l'amélioration du site Web par l'établissement de « coins » pour les nouveaux employés et les employés actuels, et par l'ajout d'outils de calcul;
- l'amélioration des relations avec l'industrie et les groupes d'employés;
- la prestation d'un plus grand nombre de sessions de sensibilisation au sujet des exigences réglementaires;
- la distribution de messages courts et rédigés en langage clair par le processus de renouvellement de l'enregistrement de l'entreprise.

Nous continuerons à utiliser les vérifications, particulièrement les auto-vérifications, pour améliorer la conformité dans les secteurs où le niveau de conformité est plus faible.

### Prestation de services

Nous améliorerons également la prestation de services, en visant un délai moyen de traitement des plaintes de 7 jours ou moins. Nous réagissons aussi de façon immédiate pour intervenir dans les cas où il semble qu'un employeur ne prévoit pas réembaucher un employé ou une employée après un congé de maternité ou un congé parental ou dans d'autres situations semblables.

### Système informatique

La Division des normes de travail collabore avec quatre autres grands groupes chargés de l'inspection dans le ministère pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un système de suivi des plaintes et de gestion des cas. Les exigences préliminaires ont déjà été établies et nous espérons que le système sera en opération d'ici la fin de l'année financière.