

**P R I X**  
**2 0 0 7**  
**D'EXCELLENCE**  
de l'administration publique du Québec



INSTITUT D'ADMINISTRATION  
PUBLIQUE DE QUÉBEC

***PRIX GESTION DES PERSONNES***

**À LA CNT, LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL  
C'EST VITAL!**

*Commission des normes du travail*

© L'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ), 2007. Tous droits réservés.

Il est notamment interdit de reproduire, publier et diffuser le présent document, sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'auteur.

Le présent document est diffusé via le site Web de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ) avec l'autorisation de l'auteur.

## À LA CNT, LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL C'EST VITAL!

*Ayant pour mandat de surveiller la mise en œuvre et l'application des conditions de travail au Québec, la Commission des normes du travail entend devenir un chef de file en matière de qualité de vie au travail et promouvoir les valeurs qui s'y rattachent. Elle croit également que la mobilisation de son personnel constitue un levier essentiel pour en faire une organisation plus performante.*

Reconnue pour favoriser l'efficacité organisationnelle, la qualité de vie au travail englobe 9 thèmes, soit la santé et l'environnement physique, le développement professionnel, la reconnaissance, l'information et la communication interne, la relation de supervision, le travail en équipe, la cohérence dans l'action, la conciliation travail et vie privée et l'organisation du travail.

L'engagement de la haute direction et des gestionnaires, l'implication des représentants syndicaux et des employés, combiné à une démarche soutenue et évolutive rejaillissent sur l'ensemble de l'organisation et contribuent au changement de culture d'engagement et de coresponsabilité, valeurs essentielles de la qualité de vie au travail.

S'appuyant sur un sondage ayant obtenu un taux de réponse remarquable de 61 % et sur les recommandations constantes du comité paritaire permanent, la CNT a adopté un ensemble de mesures concrètes qui collent aux besoins des employés et qui s'inspirent des meilleures pratiques de gestion.

Après seulement une année, la CNT a obtenu des résultats significatifs tels que :

- une politique sur la qualité de vie au travail à caractère unique;
- un plan d'action couvrant l'ensemble des thèmes;
- un guide sur la reconnaissance accompagnée de mesures;
- une politique de communication interne;
- un site intranet qualité de vie au travail avant-gardiste;
- la présence des membres du comité de direction aux journées d'accueil des employés;
- un programme de remboursement des frais liés à l'activité physique avec un taux de participation d'un employé sur quatre;
- la prise en charge par les employés des sessions d'entraînement;
- un programme de retour au travail après une absence prolongée;
- une formation en gestion des conflits pour tous les gestionnaires;
- une baisse de 64 % des griefs;
- l'implantation d'une démarche d'évaluation du rendement à l'ensemble du personnel.

Le défi d'offrir des services de qualité dans un contexte de rareté des ressources reposant sur une main-d'oeuvre qualifiée et mobilisée, la CNT mise sur cette approche gagnante qu'est la qualité de vie au travail pour attirer et retenir ses employés.

***Parce qu'à la CNT, la qualité de vie au travail c'est vital!***

### *Personne-ressource*

#### **LORRAINE SAVARD**

Directrice des ressources humaines et matérielles  
Commission des normes du travail

Téléphone : (418) 525-2168

Télécopieur : (418) 528-7844

Courriel : [lorraine.savard@cnt.gouv.qc.ca](mailto:lorraine.savard@cnt.gouv.qc.ca)