

AMÉLIORATION DU SITE INTERNET DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

La Commission des normes du travail est responsable de l'application de la Loi sur les normes du travail. Dans l'exercice de ses fonctions, elle mène notamment des activités de communication et de prévention auprès de la population, des employeurs et des salariés et procède à l'enregistrement et au traitement des plaintes relatives à l'application de la loi.

En 2008-2009, la Commission a vécu une situation exceptionnelle qu'elle a pu gérer efficacement grâce à son nouveau site Internet en développant rapidement des outils pour répondre aux besoins d'une clientèle spécifique, dont un service de dépôt de plaintes en ligne rendu opérationnel en trois semaines.

Un accès facile et rapide à une information complète sur les normes du travail.

Le nouveau site s'adresse autant aux employeurs qu'aux salariés. Il donne accès directement à toute l'information concernant les normes du travail au Québec, à des outils d'aide, à des services en ligne, à des capsules vidéos, à une foire aux questions intégrée, ainsi qu'à des conseils en ligne et, au besoin, à un soutien téléphonique tout au long de son cheminement lorsqu'il utilise le service de dépôt de plaintes en ligne. L'internaute n'a pas à connaître la loi au préalable; il n'a qu'à se laisser guider.

Des résultats probants

Depuis sa mise en ligne, le nombre de visites du site a augmenté de 21 % pour s'élever à 1 800 000. Les outils d'aide à caractère préventif ont été téléchargés plus de 390 000 fois. Les nouveaux outils intégrés au site ont également obtenu le succès escompté. Par exemple, plus de 33 000 utilisations de la visionneuse ont été recensées, plus de 160 000 accès ont été enregistrés dans le centre de documentation et plus de 10 000 abonnements aux fils RSS ont été effectués. De plus, le nombre de demandes de renseignements par courriel à partir du site Internet a baissé de plus de 25 %.

Le parcours guidé pour le dépôt de plaintes en ligne destiné à une clientèle spécifique visait à préserver les droits des personnes concernées. Plus de 21 000 visites ont été recensées dans la section du site qui leur a été dédiée. Plus de 30 % d'entre elles ont déposé leur plainte en passant par le site de la Commission. En plus de faciliter le dépôt et le traitement des plaintes, le nouveau service a permis de réduire considérablement le nombre d'appels téléphoniques de cette clientèle reçus par le Service des renseignements, la moyenne des appels téléphoniques passant de 65 appels à 40 appels par jour.

Le fruit d'une synergie d'équipe

Le succès de ce projet repose largement sur la contribution d'une équipe interne multisectorielle et sur des partenariats bien ciblés. La refonte du site a ainsi été réalisée en collaboration avec la firme NURUN alors que le dépôt de plaintes en ligne a pu se matérialiser avec le soutien des spécialistes du produit Smartguide de la firme Alphinat. La Commission a également pu compter sur les spécialistes du Centre de services partagés du Québec pour l'hébergement des parcours.

Personne ressource :

Nathalie Bégin
Commission des normes du travail
Chef du Service des opérations de communication
418 525-1953, poste 4753
nathalie.begin@cnt.gouv.qc.ca