Tribunal de la dotation de la fonction publique

2011-2012

Rapport ministériel sur le rendement

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

Table des matières

Message du président 1

Section I : Survol de l'organisation 3
Raison d'être 4
Responsabilités 4
Résultat stratégique et architecture des activités de programmes 4
Priorités organisationnelles 5
Analyse des risques 6
Sommaire du rendement 8
Profil des dépenses 10
Budget des dépenses par crédit voté 11

Section II : Analyse des activités de programmes par résultat stratégique 12
Résultat stratégique 13
Activité de programme : arbitrage et médiation 13
Activité de programme : services internes 13
Sommaire du rendement et analyse des activités de programme 14
Leçons tirées 16

Section III : Renseignements supplémentaires 18
Principales données financières 19
Tableaux et graphiques des principales données financières 20
États financiers 20
Liste des tableaux supplémentaires 21

Message du président

J'ai le plaisir de présenter le Rapport ministériel sur le rendement 2011-2012 du Tribunal de la dotation de la fonction publique.

Le Tribunal a défini deux priorités opérationnelles dans le Rapport sur les plans et les priorités 2011-2012 : la publication des motifs de décision en temps opportun et les processus efficaces et simplifiés. Pour s'attaquer à ces deux priorités, le Tribunal a mis sur pied un certain nombre d'initiatives importantes, tout en composant avec les difficultés liées à l'augmentation de la charge de travail attribuable à la présentation d'un plus grand nombre de plaintes et à leur complexité accrue.

En fait, le Tribunal a géré plus du double de plaintes en 2011-2012 comparativement aux exercices précédents, tout en intégrant de nouveaux outils, tels que les conférences de règlement et la médiation par téléphone, à ses pratiques opérationnelles courantes; ces outils ont d'ailleurs permis d'optimiser les ressources et d'aider les clients à régler les plaintes.

Le Tribunal a en outre continué à raffiner son processus de plainte en élaborant un projet pilote d'audiences accélérées. Ce projet, qui sera lancé en avril 2012, a pour objectif de réduire la longueur du processus d'audience et de production de décisions écrites en permettant aux parties, dans le cas d'affaires moins complexes, d'avoir accès à une méthode de règlement plus rapide.

J'ai confiance qu'en offrant des mécanismes à la fois efficaces et opportuns afin que les parties puissent régler leurs plaintes, le Tribunal contribue au respect des valeurs énoncées dans la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, soit la volonté réelle de dialogue, le respect des employés et des recours visant à régler les questions liées aux nominations.

Guy Giguère
Président et premier dirigeant

SECTION I :
Survol de l'organisation

Raison d'être

Le Tribunal de la dotation de la fonction publique est un organisme quasi judiciaire indépendant créé en vertu de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (LEFP) ayant pour mandat d'instruire les plaintes liées aux nominations internes et aux mises en disponibilité au sein de la fonction publique fédérale.

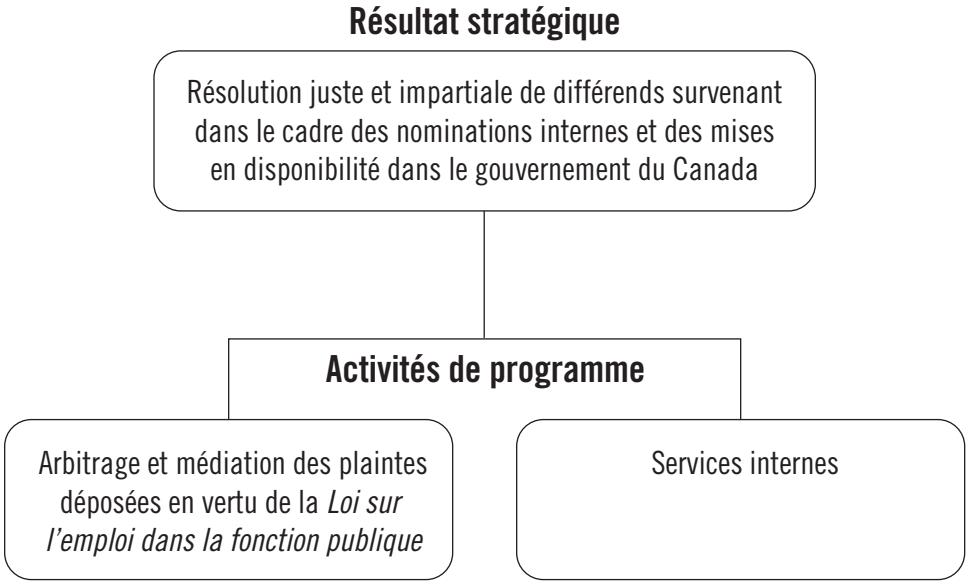
Le Tribunal tient des audiences et organise des conférences de règlement ainsi que des séances de médiation afin de régler les plaintes. Tout en remplissant son mandat, le Tribunal favorise l'établissement de pratiques de dotation équitables et transparentes, contribue à bâtir une fonction publique fondée sur le mérite, incarne la dualité linguistique, respecte les droits de la personne et vise l'excellence.

Responsabilités

Le Tribunal tire son mandat de la LEFP et est chargé d'examiner les plaintes présentées en vertu de la *Loi* relativement aux processus de nomination interne et de mise en disponibilité au sein du gouvernement du Canada, et de statuer sur ces plaintes de manière impartiale et en temps opportun.

Grâce à son processus décisionnel transparent, impartial et rigoureux, de même qu'à l'appui qu'il offre aux parties pour les aider à régler les conflits liés à la dotation de la manière la plus informelle possible, le Tribunal est à la fois accessible et attentif à ses intervenants, à savoir les administrateurs généraux, les spécialistes des ressources humaines, les agents de négociation et les fonctionnaires. De plus, il contribue à la gestion efficace des ressources humaines, et ce, dans l'intérêt des ministères et organismes fédéraux, des gestionnaires, des employés ainsi que de la population canadienne.

Résultat stratégique et architecture des activités de programmes



Priorités organisationnelles

Sommaire des progrès réalisés par rapport aux priorités

Priorité	Type	Résultat stratégique
Décisions rendues en temps opportun	Permanente	Résolution juste et impartiale de différends survenant dans le cadre des nominations internes et des mises en disponibilité dans le gouvernement du Canada

- Le Tribunal continue de remplir son mandat et contribue efficacement et directement à son résultat stratégique en rendant des décisions en temps opportun.
- Malgré le fait que le nombre de plaintes ait augmenté de 142 % dans la présente année, le Tribunal a réalisé d'importants progrès vers l'atteinte de son objectif voulant que 80 % de ses décisions soient rendues dans les quatre mois suivant la date de l'audience. En 2010-2011, cet objectif a été atteint pour 27 % des décisions rendues, par rapport à 49 % des décisions finales en 2011-2012.

Priorité	Type	Résultat stratégique
Processus efficaces et simplifiés	Permanente	Résolution juste et impartiale de différends survenant dans le cadre des nominations internes et des mises en disponibilité dans le gouvernement du Canada

- Le Tribunal a amélioré les outils, les politiques et les processus qui facilitent le règlement efficace des plaintes et la gestion accrue de l'organisation.
- Les conférences de règlement et la médiation par téléphone ont été ajoutées à la trousse d'outils du Tribunal pour le règlement des conflits.
- Des stratégies ont été mises en œuvre afin d'offrir davantage de possibilités en ce qui concerne le recours à la médiation par téléphone, à la vidéoconférence et à la médiation en personne.
- Une version rationalisée de la formation sur la médiation du Tribunal et une présentation mise à jour concernant la jurisprudence du Tribunal ont été offertes aux intervenants.

Priorité	Type	Résultat stratégique
Un lieu de travail où tous se sentent valorisés et connaissent l'importance de leur contribution	Permanente	Résolution juste et impartiale de différends survenant dans le cadre des nominations internes et des mises en disponibilité dans le gouvernement du Canada

- Le Tribunal a entrepris des activités en vue d'instaurer un milieu de travail sain et qui favorise l'engagement afin d'améliorer la satisfaction à l'égard du travail ainsi que la productivité à l'appui de ses objectifs.
- Il a continué à déployer des efforts afin d'aider les employés à perfectionner leurs compétences ou à en acquérir de nouvelles dans le cadre de leur cheminement professionnel.
- Les activités de renforcement de l'esprit d'équipe ont mis en évidence le travail et les réalisations des secteurs et des employés.
- Les employés ont participé activement à la rédaction du nouveau code de valeurs et d'éthique du Tribunal.
- Les employés ont discuté des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2011 et ont été encouragés à trouver des façons d'améliorer les possibilités de carrière et la mobilité au sein du Tribunal.

Analyse des risques

Le Tribunal fait essentiellement face aux mêmes défis et risques depuis les cinq dernières années.

Un des défis que le Tribunal doit constamment relever, tout comme la plupart des tribunaux administratifs, est celui de l'imprévisibilité du nombre de cas, qui peut augmenter ou diminuer d'une façon très soudaine. Par exemple, en 2011-2012, le nombre de cas a augmenté considérablement. Le Tribunal a reçu 1 873 plaintes, en comparaison des 773 plaintes enregistrées en moyenne au cours des quatre dernières années.

En outre, même si l'augmentation du nombre de plaintes était anticipée en raison des mises en disponibilité dans certains secteurs de la fonction publique, seule une faible proportion des plaintes reçues portaient en fait sur les mises en disponibilité.

Le Tribunal a mis en place des stratégies afin de réduire ces risques.

Stratégies de gestion des cas

Le nombre de plaintes a augmenté de 142 % en 2011-2012 par rapport à l'exercice précédent (il est passé de 775 à 1 873). Cette hausse pourrait en partie découler d'une augmentation du nombre de mesures de dotation collective, de processus de nomination dans le cadre desquels les personnes nommées proviennent de bassins de candidats qualifiés existants, et de mesures de dotation liées à la mise sur pied de Services partagés Canada.

Le fait que plusieurs ministères aient décidé de mettre en œuvre les décisions relatives aux mises en disponibilité à la suite d'examens stratégiques effectués au cours des exercices précédents a fait en sorte que la présentation d'un certain nombre de plaintes d'abus de pouvoir était attendue de la part de personnes sélectionnées aux fins de mise en disponibilité (article 65 de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*).

Ces prévisions ne se sont toutefois pas concrétisées. À la fin de l'exercice, les plaintes relatives aux mises en disponibilité représentaient seulement une faible proportion des cas traités par le Tribunal. La grande majorité des plaintes portaient, tout comme par le passé, sur les processus de nomination. Depuis l'établissement du Tribunal en vertu de la nouvelle loi, le nombre de plaintes liées aux mises en disponibilité correspond à moins de 1 % du nombre total de cas traités.

Pour composer avec la hausse du nombre de cas, le Tribunal a continué d'encourager les parties à envisager le recours aux modes alternatifs de règlement des conflits.

En février 2012, le Tribunal a consulté son comité consultatif de clients au sujet d'un projet pilote devant être lancé en avril 2012, soit le projet pilote d'audiences accélérées. Il s'agit d'un processus utilisé pour les cas moins complexes, qui permet aux parties de présenter leur argumentation à une audience d'une journée. Les parties doivent cependant satisfaire à certaines conditions pour bénéficier du processus accéléré. Le groupe consultatif des clients a appuyé l'initiative, et celle-ci a été lancée.

Le Tribunal a continué de chercher des façons de réaliser des économies en augmentant l'utilisation de la technologie, comme les conférences téléphoniques et les vidéoconférences. L'ensemble des conférences préparatoires à l'audience s'est déroulé par téléphone, tout comme la majorité des conférences de règlement. En outre, 15 % de toutes les séances de médiation se sont déroulées par téléphone ou par vidéoconférence. Le Tribunal a également offert des services de médiation dans les différentes régions du Canada en fournissant les services de médiateurs à temps partiel qui habitent dans ces régions, ce qui lui a permis de réduire ses frais de déplacement et ceux des parties.

Le Tribunal a aussi joué un rôle plus proactif dans la jonction des plaintes, de façon à ce que les affaires puissent être instruites ensemble, et il a tenu un certain nombre de conférences de gestion des cas afin de gérer la jonction de quelques dossiers importants et de certains cas complexes.

Système de gestion de cas

Le Système de gestion de cas (SGC) actuel, dont la mise sur pied au moment de l'établissement du Tribunal se voulait une solution de base temporaire, a atteint la fin de son cycle de vie puisque le titulaire des droits de propriété intellectuelle n'offrira plus de soutien relativement au produit.

Le Tribunal a poursuivi le travail entamé au cours de l'exercice précédent en vue de trouver une solution de remplacement convenable. Il a participé aux activités du groupe de travail créé par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) qui est chargé de l'élaboration d'un SGC partagé pour les petits ministères et organismes. Toutefois, le Tribunal ne pouvait se permettre d'attendre que le SGC de TPSGC soit prêt, car ce système doit être mis en œuvre dans plusieurs années. À la fin de l'exercice, le Tribunal a trouvé un produit commercial qui répondrait à ses besoins et à ses contraintes financières.

Ressources humaines

Au terme de sa sixième année d'activité, le Tribunal n'est pas aux prises avec une augmentation du taux de roulement; au contraire, il réussit à maintenir en poste ses employés. À la lumière de l'augmentation continue du nombre de cas, le Tribunal a veillé à ce que tous les postes de première ligne et de niveau supérieur soient dotés.

Malgré les départs à la retraite et l'augmentation possible du nombre de cas causée par le réaménagement des effectifs, le Tribunal sera bien placé pour relever les prochains défis. En outre, il a mis l'accent sur l'incidence que les changements auront sur les employés et il continuera à promouvoir l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle au sein de l'organisation. La création d'un milieu de travail de premier choix continue d'être mise en valeur grâce aux possibilités d'apprentissage et au transfert des connaissances, assurant ainsi l'exécution du mandat du Tribunal.

Le Tribunal a agi de manière proactive en effectuant la planification opérationnelle, stratégique et financière de l'organisation, de façon à ce que les coûts soient examinés et passés en revue. Il continue à assurer la stabilité au sein de l'organisation en gérant les priorités et les demandes opérationnelles et en tirant partie au maximum des capacités et du savoir à l'interne.

Examen de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*

Le comité chargé de l'examen de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* a publié son rapport le 16 décembre 2011. Le Tribunal a examiné attentivement les recommandations qui y figurent, en particulier celles qui portent sur son travail.

Le Tribunal a saisi l'occasion de repenser le milieu de travail sur le plan de la gestion de l'effectif et les outils lui permettant d'exécuter ses activités dans le cadre de son mandat. Cette approche concorde avec les conclusions de l'examen.

Planification et établissement de rapports

En tant qu'organisme de très petite taille, le Tribunal a dû composer avec certaines difficultés pour gérer la demande accrue en matière d'établissement de rapports liés aux initiatives pangouvernementales. Les chefs des organismes fédéraux étudieront plus attentivement cette question au cours du prochain exercice.

Sommaire du rendement

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles*
5 482	5 988	4 936
* Excluant les montants réputés avoir été affectés à Services partagés Canada, le cas échéant.		

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
37	35	2

Tableaux du sommaire du rendement

Progrès réalisés par rapport au résultat stratégique

Résultat stratégique : Résolution juste et impartiale des conflits liés aux nominations internes et aux mises en disponibilité au sein du gouvernement du Canada		
Indicateurs de rendement	**Cibles**	**Rendement de 2011-2012**
Pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'une révision judiciaire au motif que le Tribunal a omis de respecter le principe de la justice naturelle, l'équité procédurale ou toute autre procédure.	3 %	Moins de 1 % de toutes les décisions finales ont fait l'objet d'une révision judiciaire au motif que le Tribunal a omis de respecter le principe de la justice naturelle, l'équité procédurale ou toute autre procédure. Tout résultat inférieur à l'objectif de 3 % indique que le Tribunal a atteint ou dépassé son objectif de rendement. Sur les 187 décisions finales rendues (37 motifs de décision et 150 lettres décision), seulement une demande de révision judiciaire a été présentée à la Cour fédérale pour les motifs mentionnés ci-dessus.

Sommaire du rendement, excluant les Services internes

Activité de programme	**Dépenses réelles en 2010-2011**	**2011-2012 (en dollars)**				**Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada**
		Budget principal des dépenses	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales***	**Dépenses réelles***	
Arbitrage et médiation des plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*	3 477	3 891	3 891	4 213	3 644	Favorise l'établissement d'une fonction publique fondée sur l'excellence et le leadership.
Total	3 477	3 891	3 891	4 213	3 644	

* Excluant les montants réputés avoir été affectés à Services partagés Canada, le cas échéant.

Tableau du sommaire du rendement des Services internes

Activité de programme	Dépenses réelles en 2010-2011	2011-2012 (en dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales*	Dépenses réelles*
Services internes	1 270	1 591	1 591	1 775	1 292
* Excluant les montants réputés avoir été affectés à Services partagés Canada, le cas échéant.					

Évaluation environnementale stratégique

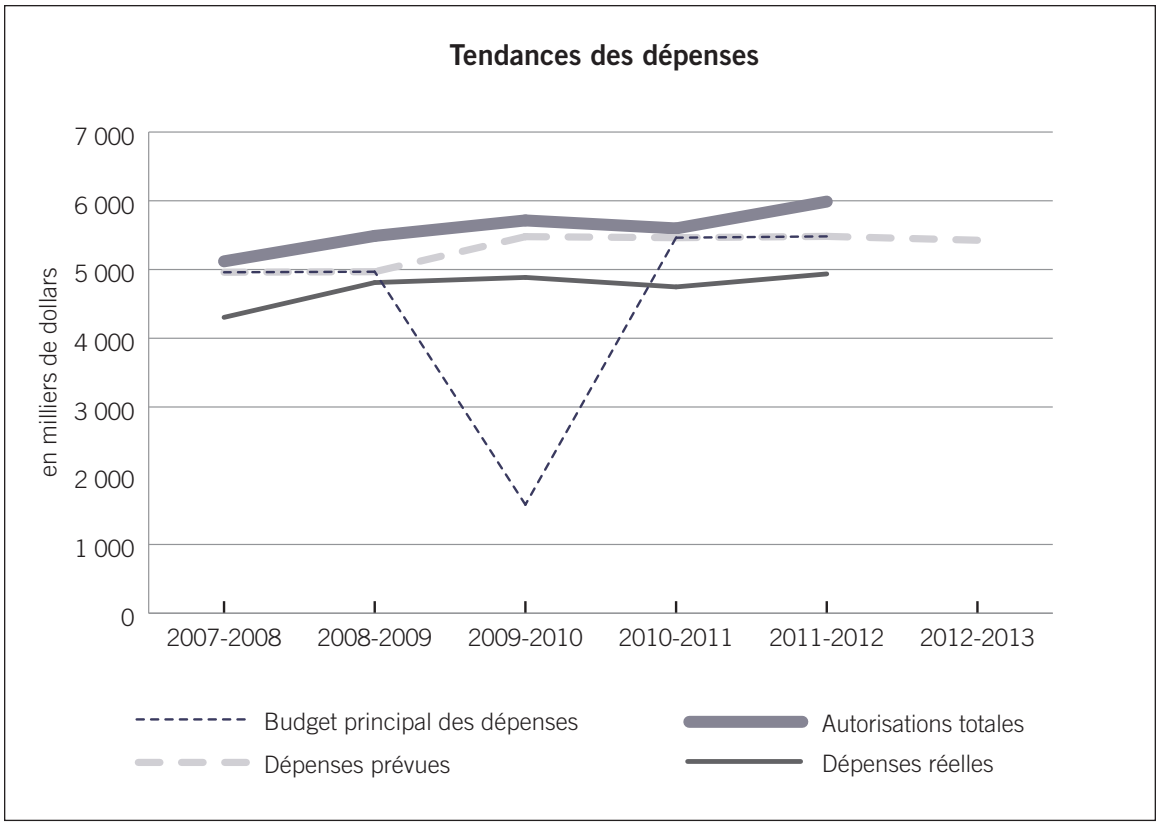
Au cours de l'exercice 2011-2012, le Tribunal a examiné les effets environnementaux des initiatives assujetties à la directive du Cabinet sur l'évaluation environnementale des projets de politiques, de plans et de programmes, mais n'a fourni aucune déclaration publique à cet égard.

Profil des dépenses

Les dépenses réelles du Tribunal ont atteint 4,9 millions de dollars en 2011-2012. Depuis l'entrée en vigueur de la LEFP en décembre 2005, les dépenses du Tribunal ont connu une hausse en raison du nombre de plaintes qui a fortement augmenté. Depuis son établissement en 2005, le Tribunal n'a jamais cessé de renforcer sa capacité et d'investir dans son infrastructure afin de réaliser ses activités.

Au départ, le budget des dépenses prévues du Tribunal s'élevait à 5 millions de dollars. Ce budget avait été déterminé en fonction du fait que le Tribunal recevrait environ 400 plaintes par année. Or, le Tribunal a atteint ce nombre au cours de sa deuxième année de fonctionnement (2006-2007). Il a reçu en moyenne 991 plaintes par année au cours des cinq derniers exercices (du 1er avril 2007 au 31 mars 2012). Malgré l'importante augmentation du nombre de plaintes, le Tribunal a continué de fonctionner avec les ressources qui lui avaient été attribuées au départ. En 2011-2012, le Tribunal a reçu 1 873 plaintes, soit beaucoup plus que l'exercice précédent où il en avait reçu 775.

Le diagramme ci-dessous indique les tendances relatives aux dépenses du Tribunal sur une période de trois ans.



Budget des dépenses par crédit voté

Pour en savoir plus sur les crédits organisationnels et les dépenses législatives du Tribunal de la dotation de la fonction publique, veuillez consulter les Comptes publics du Canada 2012[1] (Volume II). La version électronique des Comptes publics 2012 figure sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

[1] http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html

SECTION II :

Analyse des activités de programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Résolution juste et impartiale de différends survenant dans le cadre des nominations internes et des mises en disponibilité dans le gouvernement du Canada.

Activité de programme : arbitrage et médiation

Arbitrage et médiation des plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.

Description de l'activité de programme

Le Tribunal examine les plaintes liées aux processus de nomination internes et de mise en disponibilité au sein de la fonction publique et statue sur ces plaintes. Il offre aux parties plusieurs possibilités de résoudre leurs plaintes, notamment le processus de plainte (qui comprend le projet pilote d'audiences accélérées), les conférences de règlement et la médiation (y compris la médiation par téléphone).

Ressources financières pour 2011-2012 (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
3 891	4 213	3 644

Ressources humaines pour 2011-2012 (équivalents temps plein [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
27	26	1

Activité de programme : services internes

Le Tribunal contribue aux objectifs de l'écologisation des opérations du gouvernement par l'entremise de l'activité de programme Services internes. Pour de plus amples renseignements concernant les activités du Tribunal en matière d'écologisation des opérations du gouvernement, veuillez consulter la Liste des tableaux de renseignements supplémentaires à la Section III.

Ressources financières 2011-2012 (en dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations*	Dépenses réelles*
1 591	1 775	1 292
* Ne comprend pas le montant réputé avoir été affecté à Services partagés Canada, le cas échéant.		

Ressources humaines 2011–2012 (équivalents temps plein [ETP])

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
10	9	1

Sommaire du rendement et analyse des activités de programme

Décisions judicieuses et bien étayées rendues par le Tribunal en temps opportun.

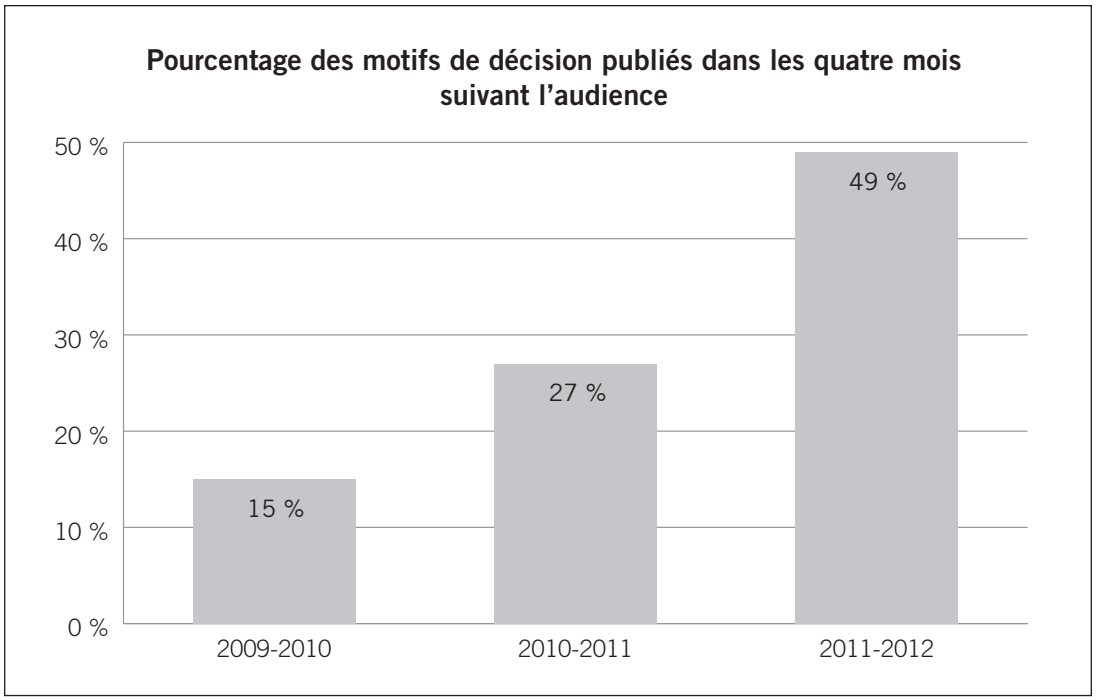
Indicateur	Objectif
Pourcentage des décisions dont les motifs sont publiés dans les quatre mois suivant l'audience	80 %

Le but premier du Tribunal consiste à rendre des décisions de grande qualité au sujet des plaintes qu'il reçoit dans un délai raisonnable.

Un certain nombre de facteurs déterminent si le Tribunal est en mesure d'y parvenir ou non. Le nombre accru d'affaires et de dossiers complexes ayant trait à des questions de droits de la personne nécessite généralement la tenue d'audiences plus longues et comporte des questions de procédure qui doivent être réglées avant l'audience.

Le Tribunal publie des motifs de décision détaillés à la suite d'une audience. Il publie également des lettres décision, qui sont plus concises, pour traiter plus de 1 000 questions liées aux procédures et à la compétence au cours de l'année. Ces questions sont généralement tranchées en fonction des observations écrites, et la vaste majorité des lettres décision sont publiées quelques jours après la présentation des observations par les parties.

Des pratiques de surveillance et de gestion de cas rigoureuses, comme la réattribution des dossiers entre les membres et la tenue de conférences de règlement, ont été mises en place afin de fournir aux membres les conditions favorables à l'atteinte de cet objectif. Ces stratégies ont contribué à la réussite du Tribunal en lui permettant d'améliorer ses résultats au cours des trois dernières années et, plus particulièrement, du présent exercice.



Même si le Tribunal continuera à faire tout son possible pour mettre en place les conditions qui lui permettront d'atteindre ses objectifs, il devra néanmoins composer avec les nombreux facteurs sur lesquels il n'a aucun contrôle, par exemple les échéances concernant la nomination ou le renouvellement du mandat des membres ainsi que l'indépendance accordée aux décideurs en raison de leur rôle.

Indicateur	Objectif
Pourcentage des décisions du Tribunal confirmées à la suite d'une révision judiciaire	95 %

Il est entre autres possible de mesurer la qualité des décisions à l'aide du nombre de demandes de révision judiciaire qui ont été déposées devant la Cour fédérale (CF) et, à partir de ce nombre, du nombre de demandes accueillies. Les décisions de la Cour fédérale sont instructives pour les parties et pour le Tribunal, et ce, même dans les cas où la demande de révision judiciaire est accueillie et où l'affaire est renvoyée au Tribunal aux fins de la tenue d'une nouvelle audience. Le nombre de cas qui ont fait l'objet d'une révision judiciaire n'a pas beaucoup changé. Au total, des 187 décisions finales rendues par le Tribunal, seulement 5 ont fait l'objet d'une révision judiciaire.

La CF a rendu une décision dans quatre affaires (deux demandes ont été accueillies et deux ont été rejetées). Il est à noter que la Cour a confirmé que le Tribunal peut formuler des recommandations non exécutoires dans le cas où la plainte est fondée (voir la décision *Beyak*, 2011 CF 629)[2].

[2] http://decisions.fct-cf.gc.ca/fr/2011/2011cf629/2011cf629.html

Dans la première affaire que la Cour d'appel fédérale (CAF) a instruite, la Cour a approuvé l'analyse du Tribunal au sujet de l'abus de pouvoir. Le procureur général du Canada a demandé l'autorisation d'interjeter appel de la décision de la CAF devant la Cour suprême du Canada, autorisation qui a été accordée. L'audition de l'appel est prévue pour novembre 2012.

En date du 31 mars 2012, il y avait six demandes de révision judiciaire devant la CF qui étaient en attente d'une audience ou d'une décision. En outre, deux décisions de la CF font actuellement l'objet d'un appel devant la CAF.

Voir le tableau suivant pour un aperçu des demandes de révision judiciaire.

	2007–2011	2011–2012	Total
Nombre de demandes de révision judiciaire déposées	21	5	26
Demandes rejetées ou sans objet	3	2	5
Demandes accueillies	5	2	7
Désistements	7	1	8
Demandes en cours	6	6	6
Nombre de décisions finales rendues par le Tribunal	589	187	776
Pourcentage des décisions confirmées	99,2 %	98,9 %	99,1 %

Leçons tirées

Prévisions concernant le nombre de cas et le type de plainte

Le présent exercice illustre à quel point il est difficile de connaître l'étendue du travail du Tribunal au moment de la planification.

Les efforts déployés en matière de planification visaient à déterminer la meilleure façon de gérer le volume de cas liés aux mises en disponibilité et à s'assurer qu'il y avait suffisamment de personnel de première ligne pour traiter les dossiers. Les plaintes liées aux mises en disponibilité sont particulièrement délicates étant donné qu'elles doivent être traitées rapidement et qu'elles ont d'importantes conséquences pour les employés. Le Tribunal doit donc s'assurer qu'il est en mesure d'instruire et de trancher ces affaires dans les meilleurs délais. Il est très probable que le nombre de plaintes augmente l'an prochain.

Étant donné que le nombre de cas traités par le Tribunal a augmenté de plus de 140 %, l'embauche de personnel supplémentaire et la planification d'un projet pilote pour la tenue d'audiences accélérées sont arrivées à propos.

Projet pilote

Après avoir achevé deux projets pilotes (les projets pilotes de conférences de règlement et de médiation par téléphone) et avoir ajouté ces deux processus à sa trousse d'outils de règlement des conflits, le Tribunal a commencé à planifier le projet pilote d'audiences accélérées et a tenu des consultations avec ses intervenants.

Cet outil devait faciliter le traitement des cas moins complexes, qui feraient l'objet d'une audience d'une journée, et le Tribunal devait pouvoir rendre sa décision dans les 30 jours suivant l'audience.

Projet pilote de médiation par téléphone et vidéoconférence

Dans le cadre du projet pilote de médiation par téléphone, certaines parties ou certains représentants avaient indiqué préférer la médiation en personne. Afin d'offrir plus de latitude à tous les intervenants en ce qui concerne le choix de la médiation par téléphone, par vidéoconférence et en personne, le Tribunal a ajouté la possibilité de procéder à une pré-médiation par téléphone (une journée), puis à la médiation en personne (une journée). Cette approche s'est avérée très prisée étant donné qu'elle a été utilisée dans 25 % des cas de médiation.

Au cours de l'exercice pendant lequel le projet pilote a été mené, certaines médiations ont été effectuées par vidéoconférence dans les locaux d'un autre tribunal administratif fédéral. La médiation par vidéoconférence s'effectue maintenant dans les locaux fournis par les parties concernées par la plainte. En outre, étant donné qu'il est possible d'organiser une téléconférence plus rapidement qu'une vidéoconférence, les médiateurs prévoient parfois la pré-médiation par téléphone et la médiation par vidéoconférence.

En ce qui concerne la médiation par téléphone, au cours du présent exercice, le taux de règlement a connu une augmentation importante par rapport à l'exercice précédent (la moyenne est passée de 67 % à 82 %), tout comme le taux de satisfaction des participants (dont la moyenne est passée de 83 % à 90 %). Ces hausses découlent peut-être de l'expérience et de la sensibilisation accrues des parties et de leurs représentants, ainsi que de la plus grande expérience des médiateurs.

Grâce à ce projet pilote, le Tribunal a appris à faire preuve d'ouverture à l'égard de la rétroaction des clients et se montrer flexible afin d'améliorer les processus de règlement des conflits qu'il a mis en œuvre.

SECTION III :
Renseignements supplémentaires

Principales données financières

État condensé de la situation financière (non vérifié)
Au 31 mars 2012
(en dollars)

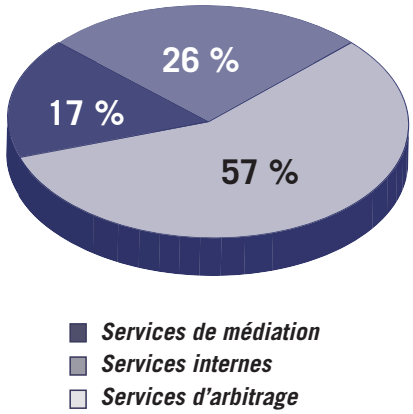
	Écart en dollars	2011-2012	2010-2011
Montant total net des passifs	(207 410)	963 357	1 170 767
Montant total net des actifs financiers	123 877	410 560	286 683
Montant net de la dette du ministère	(331 287)	552 797	884 084
Montant total des actifs non financiers	9 652	41 247	31 595
Situation financière nette du ministère	340 939	(511 550)	(852 489)

État condensé des opérations et situation financière nette du ministère (non vérifiés)
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012
(en dollars)

	Écart %	2011-2012	2010-2011
Montant total des dépenses	1,5 %	5 267 239	5 346 962
Montant total des revenus	0 %	0	0
Coût net des opérations avant le financement et les transferts du gouvernement	1,5%	5 267 239	5 346 962
Situation financière nette du ministère	40 %	(511 500)	(852 489)

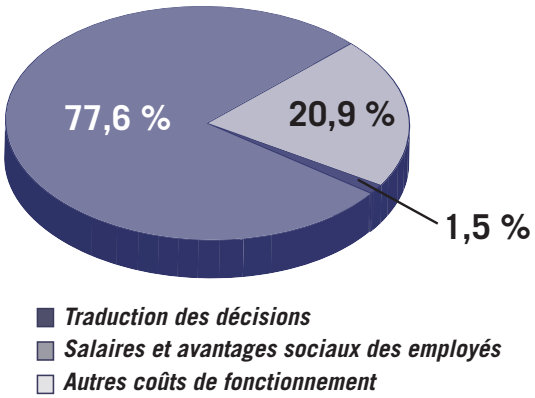
Tableaux et graphiques des principales données financières

Répartition des dépenses selon les priorités de fonctionnement



Selon les états financiers du Tribunal, les dépenses totales ont atteint 5,3 millions de dollars en 2011-2012. La majorité des fonds, soit 3,1 millions de dollars ou 57 %, ont été affectés aux Services d'arbitrage, alors que 880 000 dollars ou 17 % des dépenses totales ont été consacrés aux Services de médiation; les Services internes ont pour leur part coûté 1,4 million de dollars ou représenté 26 % des dépenses totales.

Répartition des dépenses selon le type



Les dépenses totales du Tribunal ont atteint 5,3 millions de dollars en 2011-2012. Les salaires et les avantages sociaux des employés, qui ont coûté 4,1 millions de dollars, ont représenté 77,6 % des dépenses totales, tandis que 1,1 million de dollars ou 20,9 % des fonds ont été affectés aux autres coûts de fonctionnement, aux services professionnels, à l'hébergement et aux installations requises pour les audiences et la médiation. Le reste, qui représente 81 000 dollars ou 1,5 % des coûts du Tribunal, a servi à la traduction de ses décisions (affectation à but spécial).

États financiers

Il est possible de consulter les états financiers sur le site Web du Tribunal à l'adresse http://www.psst-tdfp.gc.ca/article.asp?id=3487.

Liste des tableaux supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires présentés dans le Rapport ministériel sur le rendement 2011-2012 peuvent être consultés sur le site Web du Tribunal de la dotation de la fonction publique[3].

- Écologisation des opérations gouvernementales

[3] http://www.psst-tdfp.gc.ca/article.asp?id=5192