



Commission des relations de travail dans la fonction publique

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/67-2000

ISBN 0-660-61373-5



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

Commission des relations de travail dans la fonction publique



Rapport sur le rendement

**Pour la période se terminant
le 31 mars 2000**

L'honorable Stéphane Dion
président du Conseil privé de la Reine
pour le Canada et ministre des
Affaires intergouvernementales

Table des matières

Résumé	iii
Partie I : Message du président	1
Partie II : Rendement de la Commission	3
Tableau des principaux engagements en matière de résultats	5
Attentes en matière de rendement	5
Réalizations en matière de rendement.....	6
Principaux examens et vérifications	15
Partie III : Rapport consolidé	18
Politiques spéciales en matière de voyages	18
Partie IV : Rendement financier	19
Survol du rendement financier.....	19
Tableaux financiers récapitulatifs	19
Sommaire des crédits approuvés.....	20
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	20
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.....	21
Partie V : Aperçu de la Commission	22
Mandat, vision et mission	22
Organisation de la Commission	23
Description du secteur d'activité.....	24
Partie VI : Autres renseignements	25
A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels	25
B. Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique.....	25
C. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires	26
Index	27

RÉSUMÉ

La Commission des relations de travail dans la fonction publique est un tribunal indépendant quasi judiciaire établi par une loi et chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale. La Commission fournit également des services de médiation et de conciliation afin d'aider les parties à résoudre leurs différends sans recourir à une audience officielle.

Le présent rapport décrit le mandat et la mission de la Commission, les rapports sur les principaux engagements en matière de résultats et les plans exposés dans le rapport de 1999-2000 sur les plans et priorités.

La Commission a atteint un haut niveau de conformité à toutes les mesures de rendement exposées dans ses principaux engagements en matière de résultats. Ces mesures sont : la rapidité, l'équité et la transparence des processus de la Commission; la satisfaction de la clientèle; l'aide apportée aux parties; la qualité des décisions de la Commission.

Les premiers résultats du projet pilote de médiation entrepris par la Commission au cours du dernier exercice indiquent que les parties sont extrêmement satisfaites du programme de médiation et que le taux de réussite est élevé.

À l'appui du projet pilote de médiation, les commissaires ont reçu une formation spécialisée additionnelle afin d'améliorer leurs techniques de médiation.

Le site Web de la Commission a été mis à niveau et permet maintenant d'accéder aux décisions ainsi qu'au rôle des audiences de la Commission.

Conformément à sa politique consistant à effectuer des vérifications internes objectives et indépendantes régulièrement, la Commission a demandé à Conseils et Vérification Canada d'examiner deux secteurs, soit les Services de gestion du matériel et le Service des ressources humaines. Hormis les petites améliorations suggérées, ces deux secteurs ont reçu des rapports favorables. La Commission a souscrit aux recommandations proposées.

AVANTAGES POUR LES CANADIENS

La Commission des relations de travail dans la fonction publique profite aux Canadiens en favorisant et en soutenant des relations harmonieuses et réglementées entre les fonctionnaires et leurs employeurs. Les activités de la Commission contribuent à réduire au minimum la possibilité de conflits de travail qui pourraient perturber l'exécution des programmes gouvernementaux.



La négociation collective s'est poursuivie, toujours assortie du recours à la conciliation comme unique méthode de règlement des différends. La Commission a reçu dix demandes d'aide à titre de tierce partie. Sept de ces dossiers ont été réglés avec l'aide d'un conciliateur nommé par la Commission.

En outre, sept bureaux de conciliation ont été constitués à la demande des parties.

La Commission a continué de travailler en étroite collaboration avec l'employeur et les agents négociateurs en vue de faciliter le processus de désignation des services essentiels.

PARTIE I : MESSAGE DU PRÉSIDENT

Tant que le gouvernement engagera des employés pour fournir des services au public, il sera nécessaire et pertinent qu'il veille à la gestion de ses relations avec ses employés. Or, pour qu'un tel système soit efficace, il doit être impartial et neutre et être ainsi perçu.

En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi et chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs dans la fonction publique, la Commission joue un rôle essentiel de soutien à tous les programmes du gouvernement fédéral qui sont exécutés entièrement ou en partie par des fonctionnaires fédéraux.

Un régime des relations de travail ne doit pas reposer sur un rapport de force, sur le plan économique, notamment, entre syndicats et employeurs. La Commission vise donc à administrer un régime qui soit équitable envers les fonctionnaires fédéraux et envers le public canadien. C'est dans cette optique qu'elle s'efforce de proposer tout un éventail de moyens souples et polyvalents qui aident les parties dans leurs relations de travail.

L'activité de la Commission a une incidence sur l'intérêt public en favorisant des relations harmonieuses et réglementées entre les fonctionnaires et leurs employeurs. Le coût de cette activité est atténué par l'avantage global que le gouvernement en retire en ayant la possibilité de fournir ses services avec un minimum de perturbations.

Le règlement rapide des affaires qui lui sont soumises en conformité avec les règles de justice naturelle et d'équité demeure la priorité absolue de la Commission. Les services essentiels qu'offre la Commission ne sont pas facultatifs et doivent être assurés à la demande des parties. La Commission reconnaît toutefois qu'il est essentiel que ces services soient fournis de la manière la plus économique possible ainsi que dans les meilleurs délais.

Les relations du travail sont, par tradition, un processus d'opposition. En milieu de travail, toutefois, les intérêts de la direction, des syndicats et des employés se chevauchent. Toutes les parties intéressées doivent définir les intérêts qu'elles partagent et élaborer un régime qui engage tous les intervenants à trouver des solutions aux problèmes.

Le projet pilote de médiation mis sur pied par la Commission le 1^{er} septembre 1999 est déjà bien amorcé. La Commission croit que la médiation des griefs est plus qu'un simple processus. C'est le fondement d'un milieu de travail sain. La médiation fournit un cadre de référence pour les relations d'affaires entre l'employeur et les syndicats. Plus important encore, elle permet de gagner du temps, de réaliser des économies et d'améliorer les rapports.



La Commission est encouragée par le taux très élevé de participation et de réussite de son projet de médiation à ce jour.

Le président,

Yvon Tarte

PARTIE II : RENDEMENT DE LA COMMISSION

Objectif

L'objectif de la Commission consiste à appliquer les lois régissant les relations de travail dans la fonction publique fédérale de manière équitable, rapide et efficace.

Priorités stratégiques

- Tenir des audiences en conformité avec la loi et rendre des décisions en temps opportun;
- aider les parties, dans la mesure du possible, à régler leurs conflits;
- veiller à ce que tous les processus soient impartiaux et transparents;
- consulter les parties régulièrement afin d'améliorer les processus de la Commission et de leur en faciliter l'accès;
- informer la clientèle et la population au sujet du rôle, des services et de la jurisprudence de la Commission;
- créer un environnement de travail propice au développement d'un effectif compétent et coopératif;
- voir à l'utilisation efficiente et efficace des ressources limitées de la Commission.

Co-exécutants clés

En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant établi par une loi, la Commission doit maintenir son indépendance par rapport aux employeurs et aux agents négociateurs. Si la Commission s'efforce constamment de travailler en collaboration avec les parties afin de régler les problèmes ou les conflits qui se présentent, elle n'est pas un co-exécutant.

La Commission fait toutefois appel à des spécialistes de l'extérieur dans des secteurs tels que la médiation, la conciliation et les enquêtes.

Facteurs sociaux et économiques

En définitive, ce sont les préoccupations quotidiennes des fonctionnaires, exprimées normalement par leurs agents négociateurs, et les préoccupations des employeurs qui gèrent la fonction publique et appliquent les programmes approuvés par le gouvernement en fonction qui déterminent la charge de travail de la Commission, tant en quantité qu'en ce qui concerne la nature des litiges à régler.



La décision du gouvernement de réorganiser la structure des unités de négociation dans la fonction publique continue de créer une augmentation considérable de la charge de travail de la Commission dans les secteurs de l'accréditation et des exclusions liées aux postes de direction ou de confiance.

La création d'employeurs distincts pour exercer des fonctions exercées jusque-là par des ministères faisant partie de l'administration centrale a également contribué à accroître sensiblement la charge de travail de la Commission relativement aux droits du successeur.

L'introduction de la norme générale de classification (NGC) risque de provoquer des conflits au sujet des descriptions de travail, des taux de rémunération et de la classification, ce qui, inévitablement, augmente la charge de travail de la Commission.

Depuis sa création, la Commission a été chargée de répondre aux demandes à la fois de conciliation et d'arbitrage dans le cadre du processus de règlement de différends en matière de négociation collective. Le maintien de la suspension de l'arbitrage jusqu'en juin 2001 comme mode de règlement des différends au sein de l'administration centrale fera en sorte que la Commission recevra autant de demandes de nomination de conciliateurs et d'établissement de bureaux de conciliation qu'en 1999-2000.

ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT ET TABLEAU DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS

TABLEAU DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RÉSULTATS

Fournir aux Canadiennes et aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
<p>un milieu qui favorise des relations de travail harmonieuses dans les différents lieux de travail de la fonction publique fédérale de manière à réduire au minimum les possibilités de conflits de travail susceptibles de perturber la mise en œuvre des programmes gouvernementaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> * la rapidité, l'équité et la transparence des processus de la Commission * la satisfaction de la clientèle * l'aide apportée aux parties * la qualité des décisions de la Commission

ATTENTES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Les principaux résultats qui sont décrits dans le rapport de la Commission sur les plans et priorités pour 1999-2000 sont énumérés ci-après. Ces résultats ainsi que les autres indicateurs du rendement de la Commission — la satisfaction de la clientèle ainsi que l'aide apportée aux parties et la qualité des décisions — sont décrits à la partie Réalisations en matière de rendement.

- Maintenir un cadre pour l'administration en temps opportun des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique;
- mettre en œuvre un projet pilote de médiation;
- élargir l'arbitrage accéléré;
- former les commissaires;
- faciliter l'accès aux décisions de la Commission.



RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RENDEMENT

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS

Commission des relations de travail dans la fonction publique (en milliers de dollars)	
---	--

Dépenses prévues	5 661,0 \$
Autorisations totales	5 877,6 \$
Dépenses réelles en 1999-2000	5 522,6 \$

- Nota : 1) *Sont compris dans l'activité d'administration des relations de travail dans la fonction publique 0,5 million de dollars et 8 ÉTP alloués au Secrétariat du Conseil national mixte (CNM). En outre, le soutien administratif fourni au CNM est évalué à 174 jours-personnes.*
- 2) *L'information financière sommaire présentée à l'égard de chaque activité d'administration comprend trois chiffres. Ces chiffres indiquent :*
- ce qui était prévu au début de l'année (Dépenses prévues);*
 - les dépenses additionnelles que le Parlement a jugé bon d'approuver pour les ministères en vue de tenir compte des nouvelles priorités et des activités imprévues (Autorisations totales);*
 - les dépenses réelles (Dépenses réelles en 1999-2000).*

Les dépenses de 1999-2000 sont inférieures de 3 % ou 0,2 million de dollars au budget de l'exercice. Cet écart calculé représente le montant qui sera reporté à 2000-2001.

➤ **MAINTENIR UN CADRE POUR L'ADMINISTRATION EN TEMPS OPPORTUN DES RÉGIMES DE NÉGOCIATION COLLECTIVE ET D'ARBITRAGE DES GRIEFS DANS LA FONCTION PUBLIQUE**

Le règlement rapide des affaires qui lui sont soumises en conformité avec les règles de justice naturelle et d'équité est essentiel au maintien de l'intégrité et de la crédibilité de la Commission. Celle-ci a adopté les normes suivantes de traitement des affaires, à partir du dépôt de la demande jusqu'à son règlement définitif :

- Les accusés de réception doivent être envoyés à la clientèle dans les deux jours ouvrables suivant la date de réception de la demande à la Commission;
- les affaires doivent être mises au rôle dans les cinq mois suivant la date à laquelle la demande a été reçue, à l'exception des affaires de licenciement, qui doivent être mises au rôle dans les quatre mois suivant la date de réception de la demande;

- la clientèle doit recevoir l'avis d'audience au moins 30 jours avant la date de l'audience, sauf en cas d'urgence, où les avis doivent être envoyés immédiatement;
- les décisions doivent normalement être rédigées par les commissaires dans les deux mois qui suivent l'audience et envoyées aux parties intéressées au plus tard 24 heures après leur signature par le commissaire;
- les décisions doivent être mises à la disposition du grand public dans les deux jours de leur envoi aux parties;
- les décisions sont traduites conformément à la *Loi sur les langues officielles*.



Le tableau suivant illustre la conformité aux normes décrites précédemment en 1999-2000 (les pourcentages sont arrondis).

ACTIVITÉ	NORME DE RENDEMENT	CONFORMITÉ
Accusés de réception	Les accusés de réception sont envoyés à la clientèle dans les deux jours ouvrables suivant leur date de réception à la Commission.	Des 1 393 affaires traitées par la Commission, 95 % ont respecté la norme. Les autres affaires étaient des dossiers collectifs ou incomplets dont le traitement a nécessité plus de temps.
Mise au rôle des affaires, à l'exclusion des licenciements	Les affaires doivent être mises au rôle dans les cinq mois de la date de réception.	L'examen d'un échantillon de 25 % des affaires choisi au hasard a révélé que 94 % respectaient la norme. Le taux de conformité se ressent des ressources limitées dont disposent les parties pour faire face à la mise au rôle des affaires.
Mise au rôle des affaires de licenciement	Les affaires de licenciement doivent être mises au rôle dans les quatre mois de la date de réception.	Des 66 affaires concernant des licenciements qui ont été traitées, 92 % ont respecté la norme, 6 % ont été mises au rôle dans les cinq mois, et 2 % ont été gardées en suspens à la demande des parties.
Avis d'audience	La clientèle doit recevoir l'avis d'audience au moins 30 jours avant la date de l'audience, sauf en cas d'urgence, où les avis doivent être envoyés immédiatement.	L'examen d'un échantillon de 25 % des affaires choisi au hasard a révélé que 97 % des avis d'audience avaient été envoyés conformément à la norme. Les autres (3 %) avaient été envoyés au moins 25 jours avant l'audience.
Rédaction des décisions	Les décisions doivent être rédigées par les commissaires dans les deux mois qui suivent l'audience.	Des 153 décisions rendues, 90 % ont respecté la norme.
Communication des décisions de la Commission	Les décisions de la Commission doivent être envoyées aux parties au plus tard 24 heures après leur signature par le commissaire.	Toutes les décisions (153) rendues par les commissaires ont respecté la norme.
Diffusion des décisions à la population	Les décisions doivent être mises à la disposition du grand public dans les deux jours de leur envoi aux parties.	86 % des décisions rendues respectaient la norme. Sauf dans un cas, l'écart par rapport à la norme n'a pas été de plus de deux jours.

La Commission surveille les questions d'équité et de transparence au moyen des plaintes écrites reçues de la clientèle. Au cours de l'exercice 1999-2000, elle n'a reçu aucune plainte écrite.

➤ PROJET PILOTE DE MÉDIATION

Contexte

La médiation est un processus qui permet aux parties de régler les conflits de travail avec l'aide d'une tierce partie impartiale. Le but de la médiation n'est pas de décider qui a raison ou qui a tort, mais plutôt de trouver une solution satisfaisante de part et d'autre. La médiation permet de trouver des solutions originales qui sont acceptables aux deux parties, ce qui n'est pas toujours possible dans le cas de l'arbitrage.

Au début de 1998, Conseils et Vérification Canada a mené pour le compte de la Commission un sondage auprès de la clientèle qui a révélé que celle-ci était fort intéressée à avoir officiellement la possibilité de régler un grief ou une plainte par voie de médiation avant que la Commission ne les instruisse. La clientèle a également indiqué qu'elle aimerait recevoir de la formation en matière de règlement des litiges. La Commission a donc organisé deux séances mixtes de formation en médiation auxquelles ont participé des commissaires ainsi que des représentants de l'employeur et des syndicats. Ces séances de formation, qui ont eu lieu au printemps et à l'automne 1998, ont jeté la base du projet pilote de médiation de la Commission.

En vue d'accroître les ressources dont elle dispose pour la médiation, la Commission a décidé de faire appel à ses commissaires pour le projet pilote. La clientèle a accepté cette proposition à la condition que le commissaire chargé de la médiation dans une affaire en particulier ne se voit pas confier par la suite l'arbitrage de l'affaire, en cas d'échec de la médiation.

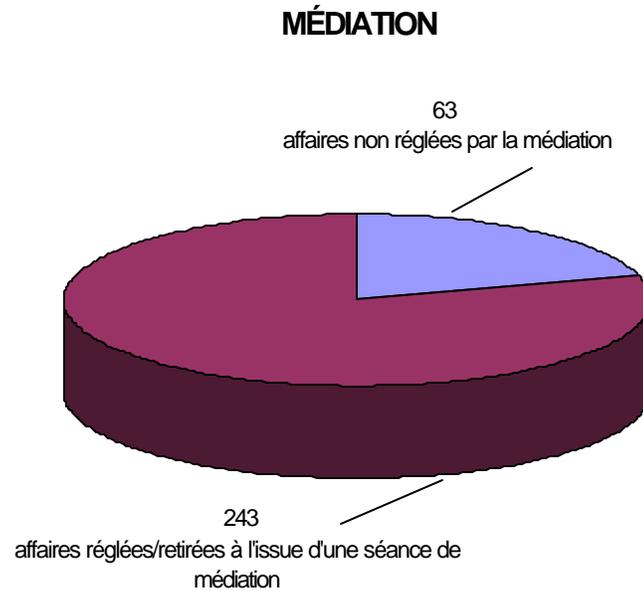
Le projet pilote de 12 mois, qui devait débiter officiellement au printemps 1999, a été reporté à septembre 1999 à la demande des parties.

Résultats à ce jour

Les premiers résultats indiquent que les parties sont extrêmement satisfaites du programme de médiation et que le taux de réussite est élevé. La médiation a permis de régler des affaires portant sur des questions de discipline, y compris le congédiement et d'autres formes de licenciement, ainsi que sur l'application et l'interprétation des conventions collectives.

Des 770 affaires qui auraient pu faire l'objet d'une médiation par la Commission, 182 n'ont pas pris cette voie, à la demande des parties et 282 ont été

réglées/retirées avant la séance de médiation. Le graphique ci-dessous indique les résultats des 306 affaires qui ont fait l'objet de médiation.



À plusieurs occasions, les parties ont demandé la tenue de séances additionnelles de formation en médiation, ce qui a incité la Commission à élaborer un programme de formation plus complet.

Évaluation additionnelle

Le projet est financé par le fonds de règlement des différends du ministère de la Justice. Les fonds ont permis à la Commission de mandater des spécialistes du domaine pour évaluer le projet en fonction des critères suivants :

- améliorer le règlement des conflits en milieu de travail;
- gagner du temps et réaliser des économies;
- rehausser la crédibilité de la médiation des griefs;
- accroître l'efficacité des médiateurs.

Le rapport final au sujet du projet devrait être prêt d'ici février 2001. De plus amples renseignements sur la médiation et le projet pilote de médiation sont publiés sur le site Web de la Commission www.pssrb-crtfp.gc.ca.

➤ **ARBITRAGE ACCÉLÉRÉ**

L'arbitrage accéléré permet aux parties et à la Commission de gagner du temps et de réaliser des économies en réglant certains griefs sans tenir d'audience complète. Dans le cadre du processus accéléré, les parties déposent normalement un énoncé conjoint des faits et il n'y a pas de comparution de témoins. Les parties ont également convenu que les décisions rendues dans le cadre de l'arbitrage accéléré n'établissent pas de précédent et ne peuvent faire l'objet d'une révision judiciaire.

Au cours de l'année visée par le rapport, l'utilisation de l'arbitrage accéléré s'est accrue du fait de la participation d'un nouvel employeur distinct. Il y a eu au total dix séances d'arbitrage accéléré, d'une durée d'au plus une demi-journée en général; cela a permis de régler 41 affaires qui auraient autrement exigé au moins 41 jours d'audience.

➤ **FORMATION DES COMMISSAIRES**

Les commissaires ont reçu de la formation à l'interne au sujet des questions de preuve et de procédure ainsi que des nouvelles tendances du droit administratif et du droit du travail. La plupart des commissaires ont assisté à la conférence annuelle parrainée par le Conseil canadien des tribunaux administratifs. La conférence a permis aux commissaires d'échanger des idées et de discuter de problèmes communs avec les membres d'autres tribunaux et organismes fédéraux et provinciaux du travail. Ces occasions de formation contribuent à assurer la haute qualité des décisions de la Commission.

À l'appui du projet pilote de médiation, les commissaires ont reçu une formation spécialisée afin d'améliorer leurs techniques de médiation par une série de d'ateliers organisés en 1999-2000.

➤ **ACCÈS ÉLECTRONIQUE AUX DÉCISIONS,
DOCUMENTS ET POLITIQUES DE LA COMMISSION**

Le site Web de la Commission a été mis à niveau et permet maintenant d'accéder aux décisions ainsi qu'au rôle des audiences. La Commission a décidé que la diffusion électronique de ses décisions était la façon la plus économique de les rendre accessibles. L'utilisation du courrier électronique pour les clients qui ont accès à ce service réduira considérablement les frais d'impression et d'expédition.

➤ **AUTRES INDICATEURS DE RENDEMENT**

• **Satisfaction de la clientèle**

Vu la nature antagoniste du processus d'audience, il est peu probable que les deux parties soient satisfaites des résultats. C'est la raison pour laquelle le président favorise la discussion de toute question que les processus de la Commission sont susceptibles de susciter en organisant des réunions et des échanges avec les représentants des employeurs et des agents négociateurs.

En outre, la Commission a décidé de solliciter officiellement la rétroaction de la clientèle au sujet de ses services en effectuant des sondages selon un cycle de trois ans.

Les résultats du premier sondage mené en 1998 ont joué un rôle déterminant dans le lancement du projet pilote de médiation (détails à la p. 9).

Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle se tiendra au cours de l'exercice 2000-2001.

- **Qualité des décisions de la Commission**

L'un des principaux indicateurs de la qualité des décisions rendues par la Commission est leur degré d'acceptation par les parties et le nombre des décisions qui sont infirmées à l'issue d'une révision judiciaire. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des décisions de la Commission qui ont fait l'objet d'une révision judiciaire au cours des cinq derniers exercices aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et de la *Loi sur les relations de travail au Parlement*. Les chiffres des cinq derniers exercices sont incomplets du fait que les demandes de révision judiciaire déposées au cours de ces années n'ont pas encore toutes été tranchées par les tribunaux.

Synthèse des demandes de révision judiciaire des décisions rendues
au cours des cinq exercices commençant
le 1^{er} avril 1995 et se terminant le 31 mars 2000

	Décisions rendues ¹	Demandes reçues	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes retirées	Demandes en suspens ³	Appels des demandes en suspens ⁴
ANNÉE 1 (1 ^{er} avril 1995 au 31 mars 1996)	134	21	14	0	4	0	3
ANNÉE 2 (1 ^{er} avril 1996 au 31 mars 1997)	131	12	7	1	2	0	2
ANNÉE 3 (1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 1998)	170	19	5	4	4	2	4
ANNÉE 4 (1 ^{er} avril 1998 au 31 mars 1999)	158	16	3	0	5	5	3
ANNÉE 5 (1 ^{er} avril 1999 au 31 mars 2000)	153	8	0	0	1	7	0
TOTAL	746	76	29	5	16	14	12

¹ Les décisions rendues excluent les affaires réglées ou retirées, ou traitées par l'arbitrage accéléré et qui, comme en ont convenu les parties, ne peuvent faire l'objet d'une révision judiciaire.

² Désigne les demandes originales et ne comprend pas les appels qui ont été retirés.

³ Demandes sur lesquelles la Cour fédérale n'a pas encore statué. N'inclut pas les appels en attente devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada.

⁴ Les résultats des appels réglés sont intégrés aux statistiques figurant dans le tableau.



- **Aide apportée aux parties**

La Commission s'assure que sa jurisprudence est mise à la disposition des particuliers, des parties à la négociation collective et des professionnels des relations de travail en publiant et en distribuant ses décisions. Le principal moyen est la publication, deux fois par année, du *Recueil des décisions de la CRTFP*, qui contient un résumé des décisions rendues l'année précédente. En 1999-2000, les deux volumes ont été produits dans le délai prévu de six mois.

Site Web de la CRTFP

Le site Web de la CRTFP a été mis à niveau et permet maintenant l'accès aux décisions ainsi qu'au rôle. Une moyenne de 130 000 consultations par mois a été enregistrée au cours du premier semestre de 2000. Les clients ont accès par voie électronique aux décisions de la CRTFP ainsi qu'à ses rapports annuels, aux principales lois qu'elle applique et à un document sur l'état des négociations, lequel est mis à jour mensuellement.

Les décisions de la Commission sont aussi disponibles dans *Quick Law (QL)*, une base de données électroniques. Elles sont téléchargées dans la semaine suivant la date de leur diffusion officielle. En 1999-2000, 97 % des décisions ont été téléchargées dans le délai prévu.

La Commission offre également ses décisions à ses principaux clients sur disquette, ainsi que sur support papier. La Commission a décidé que la diffusion électronique de ses décisions est la façon la plus économique de les rendre accessibles. L'utilisation du courrier électronique, pour les clients qui ont accès à ce service, réduira considérablement les frais d'impression et d'expédition. Cela facilitera encore la diffusion des décisions de la Commission dans l'ensemble de la fonction publique.

À l'appui du projet pilote de médiation, des brochures décrivant le processus de médiation et le projet ont reçu une large diffusion auprès de la clientèle de la Commission.

De même, la Commission a établi des normes concernant le temps qu'elle prend pour répondre à sa clientèle. Elle doit répondre aux demandes de renseignements qui lui parviennent par lettre dans les trois jours ouvrables et aux demandes téléphoniques au plus tard le jour ouvrable suivant. Un examen des demandes de renseignements adressées aux Services des opérations de la Commission sur une période de trois mois en 1999-2000 a indiqué un taux de conformité de 95 %. Dans le cas des renseignements téléphoniques, le taux de conformité était de 100 %.

La Commission aide également les particuliers non représentés en joignant à l'avis d'audience envoyé deux mois avant la date de l'audience une lettre leur

expliquant ses procédures. Elle fournit également des exposés oraux aux particuliers non représentés qui en font la demande. L'avis d'audience officiel est envoyé au moins 30 jours avant la date de l'audience. Un examen des dossiers des particuliers non représentés sur une période de trois mois en 1999-2000 a indiqué un taux de conformité de 100 %.

➤ **GESTION INTERNE**

PRINCIPAUX EXAMENS ET VÉRIFICATIONS

La Commission a pour politique de soumettre régulièrement à des vérifications internes indépendantes et objectives tous les principaux systèmes, fonctions et unités organisationnelles auxquels incombent des responsabilités importantes. À cette fin, la Commission a passé un marché avec Conseils et Vérification Canada (CVC), qui lui fournit des services de vérification interne. CVC prépare un plan de vérification annuel et met périodiquement à jour le plan de vérification à long terme (trois ans) de la Commission. Les vérifications sont effectuées conformément aux normes de vérification interne de l'administration fédérale publiées par le Conseil du Trésor.

Les examens suivants ont été effectués en 1999-2000 :

Examen des Services de gestion du matériel

L'examen avait pour objectifs d'évaluer l'efficacité des services fournis au personnel de la CRTFP en matière de gestion du matériel et de déterminer la mesure dans laquelle la gestion du matériel est conforme aux exigences de la CRTFP et de l'organisme central. L'examen a conclu ce qui suit :

« À la suite de l'examen, nous concluons que les services de gestion du matériel de la CRTFP sont efficaces et conformes aux politiques et aux directives de l'organisme central. Le niveau des services fournis à la clientèle est exceptionnel. »

L'exécution d'un inventaire qui doit être effectué chaque année est une des améliorations qui a été recommandée. La recommandation a été acceptée et sera appliquée au cours du présent exercice.

Examen du Service des ressources humaines

L'examen avait pour principaux objectifs d'évaluer le Service des ressources humaines et les activités en cours, ainsi que de déterminer tout secteur où les activités ou les processus pourraient être modifiés afin d'améliorer l'efficacité des ressources consacrées à l'administration de la fonction Ressources humaines.

L'examen a conclu ce qui suit :

« La Commission fournit actuellement des services complets en matière de ressources humaines. Les gestionnaires sont très satisfaits des services fournis ainsi que des conseils et de l'aide offerts par le personnel des Ressources humaines. »

Au nombre des améliorations recommandées figurent l'examen des bulletins et des politiques en matière de ressources humaines afin de s'assurer de leur validité par rapport à la structure organisationnelle actuelle de la Commission et aux exigences de la gestion des ressources humaines, ainsi que l'examen des systèmes informatiques utilisés par les Ressources humaines afin de suivre les divers processus et activités de nature administrative. Toutes les recommandations ont été acceptées et ont été soit mises en œuvre, soit incorporées au plan d'action et assorties d'échéanciers précis et de l'obligation de rendre des comptes.

➤ VOLUME DES AFFAIRES

Au total, la Commission a traité 1 393 nouvelles affaires au cours de l'exercice visé par le rapport, une augmentation de 15 % par rapport à l'exercice précédent. Ces affaires, déposées aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP) et de la *Loi sur les relations de travail du Parlement* (LRTP), comprennent : l'arbitrage des griefs, l'accréditation, les plaintes concernant les pratiques déloyales de travail et des questions de négociation collective.

L'arbitrage des griefs aux termes de la *LRTFP* représente le gros de la charge de travail de la Commission.

En 1999-2000, 1 430 griefs ont été renvoyés à l'arbitrage en vertu de la *LRTFP*; 698 d'entre eux étaient de nouveaux dossiers reçus au cours de l'exercice, et les 732 autres des dossiers de l'exercice 1998-1999. Les affaires peuvent être reportées d'une année à l'autre pour diverses raisons, notamment lorsqu'il s'agit d'affaires entendues mais dans lesquelles la décision n'est pas rendue à la fin de l'exercice, d'affaires mises au rôle ou d'affaires en suspens à la demande des parties parce qu'elles désirent poursuivre leurs discussions ou qu'elles attendent que la Commission ou d'autres tribunaux se prononcent sur une autre affaire. En 1999-2000, 575 affaires d'arbitrage de griefs ont été réglées et, par conséquent, 855 affaires ont été reportées à l'exercice 2000-2001.

La négociation collective s'est poursuivie en 1999-2000, la conciliation étant l'unique méthode de règlement des différends. Des conciliateurs ont été nommés en vue d'aider les parties dans dix affaires. En outre, on a demandé l'établissement de sept bureaux de conciliation. En fournissant ces services, la Commission a aidé les parties à trouver un terrain d'entente et, partant, à éviter des conflits de travail qui auraient pu influencer sur les services à la population canadienne.

La Commission a continué de consulter les parties en vue de faciliter le processus de désignation. Au cours de l'exercice visé par le rapport, la Commission a continué de rendre des décisions portant sur la mise à jour et la révision des postes désignés.



PARTIE III : RAPPORT CONSOLIDÉ

Politiques spéciales en matière de voyages

La politique concernant les voyages que la CRTFP applique à son personnel, y compris aux commissaires, qui sont des personnes nommées par décret du gouverneur en conseil, reprend les modalités de la Directive sur les voyages d'affaires du Conseil du Trésor. Dans le cas des commissaires, la Commission applique en règle générale la Directive sur les autorisations spéciales de voyage du GGC (comprise dans la Directive sur les voyages d'affaires du Conseil du Trésor) moyennant certaines restrictions concernant les repas et le logement.

PARTIE IV : RENDEMENT FINANCIER

SURVOL DU RENDEMENT FINANCIER

Depuis 1992, la Commission s'emploie à réaliser des économies structurelles. Elle a ainsi réduit le nombre de postes de gestion et de supervision et assorti les ressources aux niveaux de service et au volume de travail. D'autres économies ont été réalisées sur le plan opérationnel en regroupant des audiences au même endroit dans les grandes agglomérations canadiennes, en mettant en œuvre une politique sur les ajournements, en simplifiant le processus de traitement des affaires et en mettant à l'essai un processus d'arbitrage accéléré des griefs. Le recours à des commissaires à temps partiel ainsi qu'à d'autres spécialistes de l'extérieur depuis 1997 a permis de réaliser des économies au niveau de l'arbitrage et de la médiation. La Commission a récemment mis en œuvre une entente de partage de services avec le Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) pour la prestation de services financiers. La Commission continue de chercher les occasions de réaliser des économies en partageant d'autres services avec le CCRI.

Toutes ces initiatives ont permis à la Commission de gérer sa charge de travail à moindre coût, sans nuire au service à la clientèle.

TABLEAUX FINANCIERS RÉCAPITULATIFS

Les tableaux financiers suivants s'appliquent à la Commission des relations de travail dans la fonction publique :

1. Sommaire des crédits approuvés
2. Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
3. Comparaison historique des dépenses totales prévues

TABLEAU FINANCIER 1

Sommaire des crédits approuvés				
Crédits pour 1999-2000				
Besoins financiers par crédit (en milliers de dollars)				
Crédit		1999-2000		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Relations de travail dans la fonction publique				
35	Dépenses de fonctionnement	4 993,0	5 107,6	4 752,6
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	668,0	770,0	770,0
	Total pour la Commission	5 661,0	5 877,6	5 522,6

Les autorisations totales sont constituées du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses, plus les autres autorisations.

TABLEAU FINANCIER 2

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)			
Relations de travail dans la fonction publique	1999-2000		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
ÉTP	55	55	52
Fonctionnement	5 661,0	5 877,6	5 522,6
Coût des services fournis par d'autres ministères	1 226,0	1 226,0	1 226,0
Coût net du programme	6 887,0	7 103,6	6 748,6

Nota : Les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales pour 1999-2000 (budgets principal et supplémentaire des dépenses et autres autorisations).

Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses réelles en 1999-2000.

TABLEAU FINANCIER 3

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		Dépenses réelles
			Dépenses prévues	Autorisations totales	
Commission des relations de travail dans la fonction publique	5 125,8	5 592,8	5 661,0	5 877,6	5 522,6
Total de la Commission	5 125,8	5 592,8	5 661,0	5 877,6	5 522,6

Les autorisations totales sont la somme des montants prévus aux budgets principal et supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.



PARTIE V : APERÇU DE LA COMMISSION

MANDAT, VISION ET MISSION

La Commission des relations de travail dans la fonction publique a pour mandat d'administrer de façon efficace et efficiente les régimes de négociation collective et d'arbitrage de griefs établis en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et la *Loi sur les relations de travail au Parlement*, ainsi que certaines dispositions de la partie II du *Code canadien du travail* portant sur la sécurité au travail qui s'appliquent aux fonctionnaires fédéraux. La Commission applique, de plus, la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon* et la partie 10 de la *Loi sur l'éducation du Yukon*.



Notre mission : La Commission des relations de travail dans la fonction publique est l'organisme fédéral impartial chargé d'administrer les rapports professionnels dans la fonction publique. Elle a pour mandat de favoriser des relations harmonieuses entre employeurs et employés dans la fonction publique fédérale et dans le service parlementaire.

La Commission :

- Aide les parties, dans la mesure du possible, à régler leurs conflits;
- veille à ce que tous les processus soient impartiaux et transparents;
- veille à ce que ses décisions, en matière d'arbitrage de griefs notamment, soient judicieuses et rendues promptement;
- consulte les parties afin d'améliorer ses processus et de leur en faciliter l'accès;
- éduque et informe sa clientèle et la population au sujet de son rôle, de ses services et de sa jurisprudence;
- crée un environnement de travail propice au développement d'un effectif compétent et coopératif;
- voit à l'utilisation efficiente et efficace de ses ressources.

La Commission fournit des services de médiation et de conciliation pour aider les parties à régler leurs différends. Grâce à ces services, il est possible de régler de nombreuses questions sans entamer de procédures officielles devant la Commission.

En outre, la Commission fournit des locaux et des services administratifs au Conseil national mixte, un organisme consultatif indépendant composé de

représentants des employeurs et des fonctionnaires qui a pour rôle de régler les questions touchant l'ensemble de la fonction publique qui ne se prêtent pas à une négociation unité par unité. Cependant, la Commission ne joue aucun rôle direct dans le fonctionnement du Conseil national mixte.

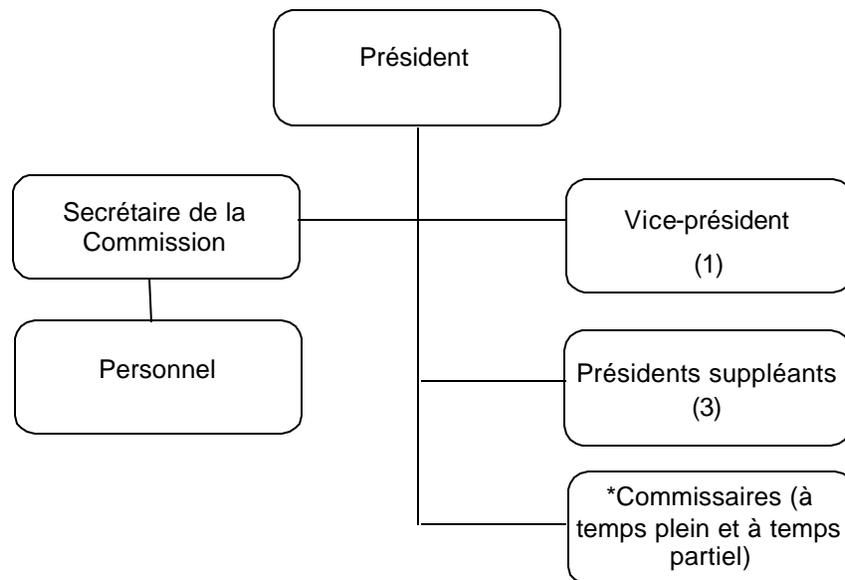
Organisation de la Commission

Aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, la Commission est composée d'un président, d'un vice-président, d'au moins trois présidents suppléants et d'autant de commissaires à temps plein et à temps partiel que le gouverneur en conseil estime nécessaires à son fonctionnement.

Le président est le premier dirigeant de la Commission. Le secrétaire de la Commission, qui relève du président, est chargé de superviser et de diriger le travail et le personnel de la Commission. Celle-ci rend des comptes au Parlement par l'intermédiaire du président du Conseil privé de la Reine pour le Canada. La Commission a son siège à Ottawa.

ORGANIGRAMME

Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTFP)



* Le nombre des commissaires est arrêté par le gouverneur en conseil.

DESCRIPTION DU SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission a un secteur d'activité – les relations de travail dans la fonction publique. La Commission des relations de travail dans la fonction publique fournit le cadre nécessaire à l'exercice des divers droits et responsabilités des participants à la négociation collective dans la fonction publique.

La Commission rend des décisions motivées en temps opportun et aide les parties, contribuant ainsi aux objectifs suivants :

- favoriser des relations de travail harmonieuses;
- réduire au minimum les possibilités de conflits de travail susceptibles de perturber la mise en œuvre des programmes gouvernementaux.

PARTIE VI : AUTRES RENSEIGNEMENTS

A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels

- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport sur le rendement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique
- Rapport annuel sur la *Loi sur les relations de travail au Parlement*
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail dans la fonction publique du Yukon
- Rapport annuel de la Commission des relations de travail avec les enseignants et les enseignantes du Yukon
- Rapport annuel sur la *Loi sur l'accès à l'information*
- Rapport annuel sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Rapport annuel de gestion en matière de langues officielles
- Recueil des décisions de la CRTFP (un résumé des décisions de la Commission des relations de travail dans la fonction publique publié deux fois par année)
- Examen opérationnel des Services juridiques et des Services de médiation
- Commission des relations de travail dans la fonction publique — Sondage sur la satisfaction de la clientèle
- Rapport sur l'état des négociations

B. Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique

- *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, L.R.C. (1985), ch. P-35
- *Loi sur les relations de travail au Parlement*, L.R.C. (1985) (2e suppl.), ch. 33
- Certaines dispositions de la partie II du *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch. L-2
- *Loi sur l'éducation du Yukon* — Partie 10 — Relations de travail avec les enseignants et les enseignantes du Yukon, L.Y. 1989-1990, ch. 25
- *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon*, L.R.Y. 1986, ch. 142



C. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Renseignements généraux

Commission des relations de travail dans la fonction publique
Immeuble C.D. Howe
240, rue Sparks
Tour ouest, 6^e étage
C.P. 1526, succursale B
Ottawa, Canada
K1P 5V2

Téléphone : (613) 990-1800
Télécopieur : (613) 990-1849

Adresse électronique :

X-400: /c=ca/a=govmt.canada/p=gc+pssrb.crtfp/s=courrier/g=mail
Internet : mail.courrier@pssrb-crtfp.gc.ca
Site Web : www.pssrb-crtfp.gc.ca

OPÉRATIONS

Gilles Brisson
Secrétaire adjoint - Opérations
(613) 990-1820
Courriel : Gilles.Brisson@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-3927

SERVICES DE MÉDIATION

Guy Baron
Directeur, Services de médiation
(613) 990-1836
Courriel : Guy.Baron@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-6685

SERVICES JURIDIQUES

John McCormick
Secrétaire de la Commission et avocat
général
(613) 990-1830
Courriel : John.McCormick@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-1849

SERVICES GÉNÉRAUX

Janet Dionne
Secrétaire adjointe – Services généraux
(613) 990-1669
Courriel : Janet.Dionne@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-1849

INDEX

- Arbitrage accéléré 11, 19
- Arbitrage de différends
(suspension) 4
- Bureaux de conciliation iv, 4
- Code canadien du travail,
Partie II 22
- Conciliateurs iv
- Conseil national mixte 22
- Décisions de la CRTFP 12, 13, 14
- Dépenses prévues 20
- Désignation de postes liés à la
sécurité iv
- Droits du successeur 4
- Énoncé de mission 22
- Exclusions liées aux postes de
direction ou de confiance 4
- Loi sur l'éducation du Yukon* 22
- Loi sur les relations de travail au
Parlement* 22
- Loi sur les relations de travail dans
la fonction publique* 22
- Loi sur les relations de travail dans
la fonction publique du Yukon* 22
- Mandat 22
- Médiation 22
- Négociation collective 22
- Norme générale de classification 4
- Normes 6-8; 14
- Opérations 14
- Organigramme 23
- Politique concernant les voyages –
CRTFP 18
- Priorités stratégiques 3
- Projet pilote de médiation 8, 9, 14
- Révision judiciaire 13
- Satisfaction de la clientèle 12
- Séance de formation (règlement de
conflits) 11
- Services des ressources
humaines 15, 16
- Services de gestion du matériel 15
- Site Web 14
- Volume des affaires 16, 17

