



# Commission des relations de travail dans la fonction publique

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2001

Canada

## **Présentation améliorée des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

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*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/67-2001

ISBN 0-660-61722-6



## Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

---

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) 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 2001**

---

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



## Table des matières

<b>Partie I : Message du président</b> .....	1
<b>Partie II : Contexte stratégique</b> .....	3
Objectif .....	3
Mandat, vision et mission .....	3
Organisation de la Commission .....	4
Facteurs sociaux et économiques .....	5
<b>Partie III : Résultats stratégiques</b> .....	7
Attentes en matière de rendement .....	7
Rendement financier .....	8
Réalizations en matière de rendement .....	9
<b>Annexe A : Tableaux financiers récapitulatifs</b> .....	19
Sommaire des crédits approuvés .....	19
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles .....	20
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles .....	20
<b>Annexe B : Rapport consolidé</b> .....	21
Politiques spéciales en matière de voyages .....	21
<b>Annexe C : Autres renseignements</b> .....	23
A. Liste des rapports exigés par la loi et des rapports ministériels .....	23
B. Lois appliquées par la Commission des relations de travail dans la fonction publique .....	23
C. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires .....	24
<b>Index</b> .....	25





## **PARTIE I : MESSAGE DU PRÉSIDENT**

La Commission des relations de travail dans la fonction publique est un 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 qui joue un rôle essentiel de soutien à tous les programmes du gouvernement fédéral qui sont exécutés entièrement ou en partie par des fonctionnaires fédéraux.

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.

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 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, dans les meilleurs délais, et en conformité avec les règles de justice naturelle.

Les relations de 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 concernées 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 d'un an mis sur pied par la Commission a pris fin en septembre 2000. Une évaluation externe du projet a révélé qu'il avait gagné beaucoup de crédibilité auprès des parties qui se sont aussi montrées



satisfaites. Étant donné le succès retentissant de ce projet pilote, la médiation constituera désormais une étape permanente dans le traitement des griefs et des plaintes.

Les conflits de compétence qu'engendrent les litiges liés aux droits de la personne en milieu de travail dans la fonction publique fédérale soulèvent toujours autant de questions qui, elles, continuent de semer la confusion. Les jugements de la Cour fédérale n'ont pas fait la lumière sur la situation, comme nous l'espérons. Les fonctionnaires et les cadres fédéraux ne sont pas bien servis par la pluralité des mécanismes de recours.

La Commission est déterminée à favoriser l'amélioration des relations de travail dans la fonction publique. Compte tenu des changements inévitables que nous réserve l'avenir, la Commission continuera de collaborer avec les employeurs et les agents négociateurs et de les consulter pour s'assurer que leurs besoins soient bien compris et satisfaits.

Le président,

Yvon Tarte

## PARTIE II : CONTEXTE STRATÉGIQUE

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 résultats stratégiques et les plans exposés dans le rapport de 2000-2001 sur les plans et priorités.

### AVANTAGES POUR LES CANADIENNES ET LES CANADIENS

*La Commission des relations de travail dans la fonction publique profite aux Canadiennes et 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.*

### 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.

### 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* (L.R.T.F.P.) et de la *Loi sur les relations de travail au Parlement* (L.R.T.P.), ainsi que de 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 :**

- tient des audiences conformément à la loi et rend des décisions promptement;
- aide les parties, dans la mesure du possible, à régler leurs conflits;
- veille à ce que tous les processus soient impartiaux et transparents;
- 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, organisme consultatif indépendant composé de représentants des employeurs et des fonctionnaires qui a pour rôle de régler les questions pangouvernementales 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 L.R.T.F.P., 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.

## **Facteurs sociaux et économiques**

En définitive, ce sont les préoccupations des fonctionnaires, en matière de relations de travail 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 et à la restructuration des unités de négociation.

Depuis sa création, la Commission est 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 fait en sorte que la Commission a reçu autant de demandes de nomination de conciliateurs et d'établissement de bureaux de conciliation qu'en 1999-2000.





## PARTIE III : RÉSULTATS STRATÉGIQUES

Fournir aux Canadiennes et aux Canadiens :	Qui se manifeste par :
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.	<ul style="list-style-type: none"><li>* la rapidité, l'équité et la transparence des processus de la Commission</li><li>* la satisfaction de la clientèle</li><li>* l'aide apportée aux parties</li><li>* la qualité des décisions de la Commission</li></ul>

### Attentes en matière de rendement

Les principaux résultats qui sont décrits dans le rapport de la Commission sur les plans et priorités pour 2000-2001 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, d'arbitrage des griefs et de traitement des plaintes dans la fonction publique;
- mettre en œuvre une procédure de médiation des plaintes et des griefs soumis à la Commission;
- traiter un nombre accru de griefs liés à la NGC;
- faciliter l'accès aux décisions rendues par la Commission;
- évaluer les possibilités de réaliser des économies de frais administratifs.



## Rendement financier

<b>Commission des relations de travail dans la fonction publique (en milliers de dollars)</b>	
<b>Dépenses prévues</b>	<b>5 803,0 \$</b>
<b>Autorisations totales</b>	<b>6 302,7 \$</b>
<b>Dépenses réelles en 2000-2001</b>	<b>5 782,0 \$</b>

- 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 2000-2001).*

Les dépenses de 2000-2001 sont inférieures de 8 % ou 0,5 million de dollars aux autorisations totales prévues. Cet écart est principalement attribuable a) à une réduction de 16 % des voyages effectués en raison, surtout, de l'énorme succès obtenu en médiation des griefs et des plaintes et au recours à des commissaires à temps partiel et à d'autres spécialistes de l'extérieur, b) à une diminution du coût moyen des voyages et c) à l'embauche de personnel permanent plutôt qu'au recours à des contractuels pour la prestation des services financiers et des ressources humaines.

Un écart calculé de 3 % ou 0,3 million de dollars représente le montant qui sera reporté à 2001-2002.

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



En septembre 1999, la Commission a mis en œuvre une entente de partage de services avec le Conseil canadien des relations industrielles (C.C.R.I.) pour la prestation de services financiers. Cette entente a toutefois été résiliée le 30 mars 2001, les deux parties ayant reconnu que des différences de styles en empêchaient l'exécution efficace.

## **Réalisations en matière de rendement**

### **Résumé des réalisations**

La Commission a atteint un haut niveau de conformité à toutes les mesures de rendement exposées dans ses principaux engagements en matière de résultats stratégiques. Comme nous l'avons mentionné plus haut, 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.

Une évaluation externe du projet pilote de médiation d'un an, lequel a pris fin en septembre 2000, a révélé qu'il avait gagné beaucoup de crédibilité auprès des parties qui se sont aussi montrées très satisfaites. Ainsi, la médiation constituera désormais une étape permanente dans le traitement des griefs et des plaintes.

Le site Web de la Commission est continuellement mis à niveau pour satisfaire aux exigences liées à l'initiative du Gouvernement en direct.

Conformément à sa politique consistant à effectuer régulièrement des vérifications internes objectives et indépendantes, la Commission a demandé à Conseils et Vérification Canada (C.V.C.), en 2000-2001, d'amorcer un examen de l'efficacité de sa fonction de sécurité. Les résultats de la vérification et la réaction de la direction seront probablement prêts d'ici au 1<sup>er</sup> septembre 2001.

À part les cas présentés en vertu de la L.R.T.P., la négociation collective s'est poursuivie avec la conciliation comme unique méthode de règlement des différends. La Commission a reçu 19 demandes de nomination d'un conciliateur pour aider les parties à négocier. Dans la plupart des cas réglés, le conciliateur était un employé de la Commission.

De plus, 11 bureaux de conciliation ont été établis en réponse aux demandes des parties.

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



La mise en œuvre d'une Norme générale de classification à l'administration centrale a été reportée à 2001-2002.

La Commission a effectué une étude de faisabilité relative au partage de ses ressources documentaires avec le C.C.R.I. Les questions et facteurs ayant fait l'objet d'une évaluation dans le cadre de cette étude sur le partage de ressources entre deux centres documentaires organisationnels distincts sont les divers organismes et mandats, les facteurs géographiques, l'accessibilité aux ressources et les manières de les repérer, les risques liés à la perte de documents, les retards concernant la circulation des documents et le supplément de travail pour le personnel chargé de repérer des publications égarées et en circulation. Compte tenu des risques, du supplément de travail et des économies minimales constatés pendant cette étude, la Commission a décidé de maintenir le *statu quo* pour ce qui est de l'échange des publications en série, mais elle a accepté de partager les coûts, l'entretien et l'utilisation des principales acquisitions avec le C.C.R.I.

Quant à la possibilité d'assumer conjointement la responsabilité liée à la collection du ministère du Travail, celui-ci a décidé de reporter ce projet jusqu'à nouvel ordre.

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

Au total, la Commission a traité 1 210 nouvelles affaires au cours de l'exercice visé par le rapport. Ces affaires, déposées aux termes de la L.R.T.F.P. et de la L.R.T.P., 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 L.R.T.F.P. représente le gros de la charge de travail de la Commission.

En 2000-2001, 1 718 griefs ont été renvoyés à l'arbitrage en vertu de la L.R.T.F.P.; 863 d'entre eux étaient de nouveaux dossiers reçus au cours de l'exercice, et les 855 autres dossiers avaient été reportés de l'exercice 1999-2000. 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 2000-2001, 58 décisions sur le fond et 213 décisions administratives ont tranché 834 griefs et, par conséquent, 884 affaires ont été reportées à l'exercice 2001-2002.

La négociation collective s'est poursuivie en 2000-2001, la conciliation étant l'unique méthode de règlement des différends, à l'exception des affaires déposées aux termes de la L.R.T.P. Des conciliateurs ont été nommés en vue d'aider les parties dans 19 nouvelles affaires, outre les 10 qui ont été reportées de l'exercice précédent. Aussi, on a demandé l'établissement de 11 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.

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 des normes de traitement des affaires, à partir du dépôt de la demande jusqu'à son règlement définitif. Le tableau suivant illustre la conformité à ces normes en 2000-2001 (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 1 210 affaires soumises à la Commission, on a respecté la norme dans 92 % des cas. 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.	96 % 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 69 affaires portant sur des licenciements, 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.	99 % des avis d'audience avaient été envoyés conformément à la norme. Les autres (1 %) 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 127 décisions rendues, 77 % 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 (127) 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.	93 % des décisions rendues respectaient la norme. L'écart par rapport à la norme n'a pas dépassé un jour.

La Commission surveille les questions d'équité et de transparence au moyen des plaintes écrites reçues de la clientèle. Au cours de l'exercice 2000-2001, elle n'a reçu aucune plainte écrite.

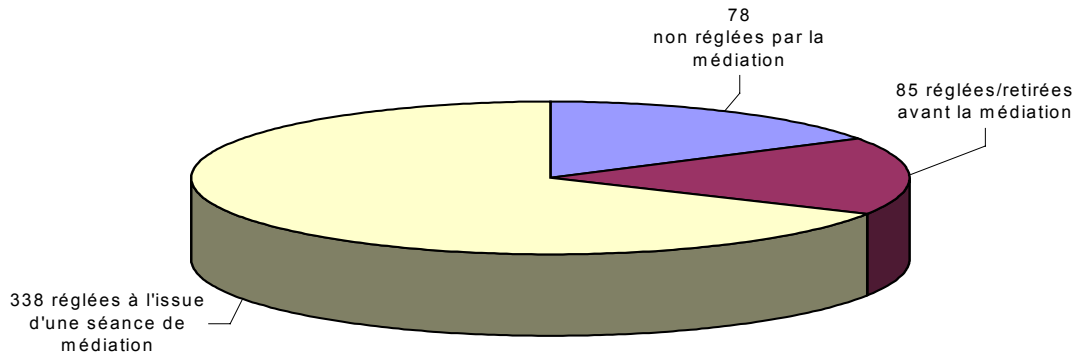
## ➤ PROJET PILOTE DE MÉDIATION

### 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.

En 2000-2001, la Commission a élargi considérablement son programme de médiation en mettant en œuvre un projet pilote dans le cadre duquel on demandait aux commissaires d'être les médiateurs des plaintes et des griefs soumis à la Commission. À l'issue de consultations exhaustives, les représentants patronaux et syndicaux ont approuvé l'utilisation de ce mode extrajudiciaire de règlement des conflits, qui a pour but de réduire le nombre d'affaires soumises à l'arbitrage et d'améliorer les relations à long terme entre les parties.

Des 501 affaires traitées pendant la durée du projet pilote (de septembre 1999 à septembre 2000), 338 ont été réglées par la médiation, 85 ont été réglées/retirées avant la médiation et 78 n'ont pas été réglées et ont dû être instruites lors d'audiences.



### Évaluation additionnelle

L'évaluation officielle du projet pilote de médiation a été 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;
- réaliser des économies de temps et de coûts;
- accroître la crédibilité de la médiation des griefs;
- accroître l'efficacité des médiateurs.

En mars 2001, un rapport intitulé « Négociation de solutions aux conflits en milieu de travail : évaluation du projet pilote de médiation des griefs de la Commission des relations de travail dans la fonction publique » a été présenté au président par l'équipe d'évaluation.

Les commentaires suivants, formulés par l'équipe d'évaluation, résument très bien les résultats de l'évaluation :

*Le projet pilote de médiation de la CRTFP s'est assuré beaucoup de crédibilité ainsi qu'une grande satisfaction des parties, puisqu'une forte majorité des participants ont déclaré qu'ils considèrent la médiation comme une approche équitable et constructive en vue du règlement des conflits. Une écrasante majorité des répondants ont aussi déclaré que, dans l'avenir, ils seraient disposés à participer à un autre processus de médiation de la CRTFP, le cas échéant. Les résultats de la médiation ont compris notamment des solutions pratiques qui n'auraient pas été*

*possibles autrement dans le cadre des procédures d'arbitrage de la Commission, et tant les fonctionnaires s'estimant lésés que les employeurs ont exprimé un intérêt accru pour le recours à des processus officiels de règlement des conflits dans l'avenir.*

Dix recommandations ont été présentées au président, la plupart d'entre elles ayant déjà été mises en œuvre.

Des renseignements supplémentaires sur la médiation figurent dans le site Web de la Commission à l'adresse suivante : [www.pssrb-crtfp.gc.ca](http://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'un contrôle judiciaire. Des décisions orales sont rendues à l'audience et une brève décision écrite est transmise aux parties dans les cinq jours qui suivent.

Au cours de l'exercice visé par le rapport, il y a eu au total dix séances d'arbitrage accéléré, d'une durée d'au plus une demi-journée en général; 53 décisions ont été rendues tranchant ainsi 132 affaires qui auraient autrement exigé au moins 53 jours d'audience.

## ➤ **AUTRES INDICATEURS DE RENDEMENT**

### ● **Satisfaction de la clientèle**

Vu la nature antagoniste des audiences, 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 triennaux.

Les résultats du premier sondage mené en 1998 ont joué un rôle déterminant dans le lancement du projet pilote de médiation.

Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle aura lieu au cours de l'exercice 2001-2002.

### • Qualité des décisions de la Commission

L'un des principaux indicateurs de la qualité des décisions rendues par la Commission est leur niveau d'acceptation par les parties et le nombre des décisions qui sont infirmées à l'issue d'un contrôle judiciaire. Le tableau ci-dessous présente une synthèse des décisions de la Commission qui ont fait l'objet d'un contrôle judiciaire au cours des cinq derniers exercices aux termes de la L.R.T.F.P. et de la L.R.T.P. Les chiffres des cinq derniers exercices sont incomplets du fait que les demandes de contrôle judiciaire déposées au cours de ces années n'ont pas encore toutes été tranchées par les tribunaux.

#### Synthèse des demandes de contrôle judiciaire des décisions rendues au cours des cinq exercices commençant le 1<sup>er</sup> avril 1996 et se terminant le 31 mars 2001

	Décisions rendues <sup>1</sup>	Demandes reçues	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes retirées <sup>2</sup>	Demandes en suspens <sup>3</sup>	Appels des demandes en suspens <sup>4</sup>
<b>ANNÉE 1</b> (1 <sup>er</sup> avril 1996 au 31 mars 1997)	131	12	9	1	2	0	0
<b>ANNÉE 2</b> (1 <sup>er</sup> avril 1997 au 31 mars 1998)	170	19	8	5	5	1	0
<b>ANNÉE 3</b> (1 <sup>er</sup> avril 1998 au 31 mars 1999)	158	16	6	1	6	2	1
<b>ANNÉE 4</b> (1 <sup>er</sup> avril 1999 au 31 mars 2000)	153	8	3	0	4	1	0
<b>ANNÉE 5</b> (1 <sup>er</sup> avril 2000 au 31 mars 2001)	127	12	1	0	1	10	0
<b>TOTAL</b>	<b>739</b>	<b>67</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>1</b>

<sup>1</sup> Les décisions rendues excluent les affaires réglées ou retirées, ou soumises à l'arbitrage accéléré.

<sup>2</sup> Désigne les demandes originales et ne comprend pas les appels qui ont été retirés.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Les résultats des appels réglés sont intégrés dans les 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, d'un recueil dorénavant intitulé *Résumés des décisions de la CRTFP*, qui contient un résumé des décisions rendues l'année précédente. En 2000-2001, les deux volumes ont été produits dans le délai prévu de six mois.

**Site Web de la CRTFP**

*Le site Web de la CRTFP permet d'accéder aux décisions ainsi qu'à l'horaire des audiences. Les clients peuvent également consulter par voie électronique les Résumés des décisions de la CRTFP, les rapports annuels de la Commission, les principales lois et un rapport intitulé 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 2000-2001, 100 % 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, a considérablement réduit les frais d'impression et d'expédition. Cela facilite encore davantage la diffusion des décisions de la Commission dans l'ensemble de la fonction publique.

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 2000-2001 a indiqué un taux de conformité de 90 %. Dans le cas des renseignements téléphoniques, le taux de conformité au cours de cette même période était de 100 %.

La Commission aide également les particuliers non représentés en joignant à l'avis d'audition préliminaire 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 2000-2001 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 C.V.C., qui lui fournit des services de vérification interne. C.V.C. 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.

En 2000-2001, la Commission a demandé à C.V.C. d'examiner l'efficacité de sa fonction de sécurité. Cette vérification, qui portera sur la conformité de la Commission aux normes sur la sécurité organisationnelle et administrative, la sécurité physique et la sécurité de la technologie de l'information et du personnel, devrait être terminée d'ici au 1<sup>er</sup> septembre 2001.



## ANNEXE A : 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 2000-2001

Besoins financiers par crédit (en milliers de dollars)

Crédit	2000-2001			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
<b>Relations de travail dans la fonction publique</b>				
35	Dépenses de fonctionnement	5 142,0	5 560,7	5 040,0
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	661,0	742,0	742,0
Total pour la Commission		5 803,0	6 302,7	5 782,0

Les autorisations totales sont constituées du Budget principal des dépenses et du Budget supplémentaire des dépenses.



## TABLEAU FINANCIER 2

<b>Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)</b>			
<b>Relations de travail dans la fonction publique</b>	<b>2000-2001</b>		
	<b>Dépenses prévues</b>	<b>Autorisations totales</b>	<b>Dépenses réelles</b>
ÉTP	55	55	<b>54</b>
Fonctionnement	5 803,0	6 302,7	<b>5 782,0</b>
Coût des services fournis par d'autres ministères	<i>1 231,9</i>	<i>1 331,0</i>	<b>1 331,0</b>
Coût net du programme	7 034,9	7 633,7	<b>7 113,0</b>

Nota : Les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales pour 2000-2001 (budgets principal et supplémentaire des dépenses).  
Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses réelles en 2000-2001.

## TABLEAU FINANCIER 3

<b>Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)</b>					
	<b>Dépenses réelles 1998-1999</b>	<b>Dépenses réelles 1999-2000</b>	<b>2000-2001</b>		
			<b>Dépenses prévues</b>	<b>Autorisations totales</b>	<b>Dépenses réelles</b>
Commission des relations de travail dans la fonction publique	5 592,8	5 522,6	5 803,0	6 302,7	5 782,0
Total de la Commission	5 592,8	5 522,6	5 803,0	6 302,7	5 782,0

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

## **Annexe B : RAPPORT CONSOLIDÉ**

### **Politiques spéciales en matière de voyages**

La politique concernant les voyages que la Commission 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 sur les montants liés aux repas et au logement qui peuvent faire l'objet d'un remboursement.





## ANNEXE C : 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
- Résumés des décisions de la CRTFP (un recueil de résumés des décisions de la Commission des relations de travail dans la fonction publique publié deux fois par année)

### 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<sup>e</sup> étage  
C.P. 1525, succursale B  
Ottawa, Canada  
K1P 5V2

Téléphone : 990-1800  
Télécopieur : 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 : <http://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 JURIDIQUES**

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

#### **RÈGLEMENT DES CONFLITS**

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

#### **SERVICES GÉNÉRAUX**

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



## INDEX

- Arbitrage accéléré 14
- Arbitrage de différends  
(suspension) 5
- Bureaux de conciliation 5, 9, 11
- Code canadien du travail,  
Partie II 3
- Conciliateurs 5, 9, 11
- Conseil national mixte 4, 8
- Décisions 15
- Désignation de postes liés à la  
sécurité 9, 11
- Droits du successeur 5
- Énoncé de mission 4
- Exclusions liées aux postes de  
direction ou de confiance 5
- Griefs d'arbitrage 10
- Litiges liés aux droits de la  
personne 2
- Loi sur l'éducation du Yukon* 3
- Loi sur les relations de travail au  
Parlement* 3
- Loi sur les relations de travail dans  
la fonction publique* 3
- Loi sur les relations de travail dans  
la fonction publique du Yukon* 3
- Mandat 3
- Médiation 2, 4
- Négociation collective 3, 9
- Norme générale de classification 10
- Normes 11, 12, 16
- Opérations 16
- Politique concernant les voyages –  
CRTFP 21
- Projet pilote de médiation 1, 9, 12, 13
- Relations de travail 1, 2, 5
- Ressources documentaires 10
- Résumés des décisions de  
la CRTFP 16
- Révision judiciaire 15
- Satisfaction de la clientèle 14, 15
- Sécurité 9, 17
- Site Web 9, 16, 24
- Vision 3

