



Commission des relations de travail dans la fonction publique

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

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 — 2002

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 BT31-4/67-2002

ISBN 0-660-62146-0



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 aux 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'engage 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 aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts 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. Les ministères et les organismes sont 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 aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer 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 des 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 à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Commission des relations de travail dans la fonction publique



Rapport sur le rendement

**Pour la période se terminant
le 31 mars 2002**

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

Table des matières

Partie I : Message du président	1
Partie II : Contexte stratégique	3
Mission	3
Organisation de la Commission	4
Facteurs sociaux et économiques	4
Partie III : Résultats stratégiques	5
Attentes en matière de rendement.....	5
Rendement financier.....	6
Réalizations en matière de rendement	6
Annexe A : Tableaux financiers récapitulatifs	13
Sommaire des crédits approuvés	13
Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)	14
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	14
Annexe B : Rapport consolidé	15
Politique spéciale en matière de voyages.....	15
Annexe C : Arbitrage de griefs	17
Annexe D : Négociation collective	19
Annexe E : Conformité aux normes	21
Annexe F : Autres renseignements	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
Index	25

PARTIE I : MESSAGE DU PRÉSIDENT

Depuis quelques années, la communauté des relations de travail de la fonction publique fédérale réclame des changements à cor et à cri. Cette reconnaissance que le statu quo n'est tout simplement plus acceptable s'est manifestée à maintes reprises depuis 1990. Son expression la plus récente et la plus éloquente figure dans les deux rapports du *Comité consultatif sur les relations syndicales-patronales dans la fonction publique fédérale* présidé par John Fryer. Dans son premier rapport, le Comité concluait que, si l'on ne s'attaquait pas aux problèmes constatés, «[...] le système de relations patronales-syndicales dans la fonction publique, tel qu'il est constitué à l'heure actuelle, ne pourra continuer à fonctionner au vingt-et-unième siècle. » Cette impression, bien que pessimiste, est largement partagée par de nombreux praticiens des relations de travail, tant de la partie syndicale que de la partie patronale.

Le *Groupe de travail sur la modernisation de la gestion des ressources humaines* présidé par Ran Quail s'est fait offrir la possibilité d'élaborer une approche plus moderne des relations de travail. J'espère que les propositions qu'il fera à l'automne seront assez audacieuses et novatrices pour devenir le tremplin du renouveau des relations de travail qui s'impose dans la fonction publique. Après plus de dix ans de discussions sur ces questions, le temps est venu d'agir avec courage, hardiesse et conviction.

Comme nous nous attendons à ce que le mandat de la Commission reflète les décisions que le gouvernement prendra sur l'avenir de la gestion des ressources humaines, nous nous employons actuellement à réévaluer notre structure organisationnelle et nos pratiques. Nous mettons au point des profils de compétence pour chacun de nos postes. Notre division des Opérations, qui sert de greffe à la Commission, va être restructurée afin d'être plus en mesure d'assumer des responsabilités accrues. Nous avons récemment amorcé une évaluation de notre capacité de gestion moderne. Enfin, un plan de succession et un plan de continuité des activités nous aideront à limiter les perturbations de nos services pour les clients qui résulteraient d'un roulement du personnel plus élevé que d'habitude à cause des départs à la retraite ou d'une crise éventuelle.

Dans le cadre de nos efforts constants pour informer nos clients et le public des services offerts par la Commission, nous avons produit en mars 2002 une vidéo éducative sur la médiation des griefs; elle sera utilisée dans des séances de formation et de sensibilisation sur la médiation, en plus d'être distribuée à un vaste auditoire de représentants des agents négociateurs et des employeurs.

La Commission a réalisé à l'automne 2001 son deuxième sondage sur la satisfaction de la clientèle. Bien que les résultats révèlent un taux de satisfaction



globale très acceptable, la Commission continue à adapter ses politiques et pratiques pour répondre le mieux possible aux besoins de ses clients.

La Commission est bien décidée à favoriser des relations de travail harmonieuses dans la fonction publique. Compte tenu des changements inévitables qui l'attendent, elle continuera à collaborer avec les employeurs et les agents négociateurs et à tenir des consultations avec eux pour faire en sorte que leurs besoins soient compris et qu'on y réponde compte tenu du cadre législatif en place.

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. L'annexe F contient une liste des lois appliquées par la Commission.

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.

MISSION

Dans la poursuite de ses efforts pour promouvoir et favoriser des relations harmonieuses entre employeurs et employés dans la fonction publique fédérale et le service parlementaire, la Commission :

- tient des audiences conformément à la loi, et aux principes de justice naturelle, et rend des décisions promptement;
- aide les parties, dans la mesure du possible, à régler elles-mêmes 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.



ORGANISATION DE LA COMMISSION

Aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (Loi), 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, assume la supervision et la direction du travail et du 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.

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">* 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 2001-2002 sont énumérés ci-après. Ces résultats ainsi que les autres indicateurs du rendement de la Commission 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;
- Instaurer la médiation comme étape dans les processus de traitement des plaintes et d'arbitrage des griefs;
- Traiter efficacement et avec efficience la masse de griefs qui devraient résulter de la mise en œuvre de la Norme générale de classification (NGC);
- Accroître le service à la clientèle en améliorant l'accès électronique à la jurisprudence et aux activités de la Commission.



RENDEMENT FINANCIER

Commission des relations de travail dans la fonction publique (en milliers de dollars)	
Dépenses prévues	5 754,0 \$
Autorisations totales	7 377,5 \$
Dépenses réelles en 2001-2002	6 894,2 \$

- 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 2001-2002).*

Le total des autorisations pour 2001-2002 dépasse les dépenses prévues de 28 % (1,6 M \$), ce qui est largement attribuable aux facteurs suivants :

- 887 k \$ reçus du SCT pour les activités supplémentaires liées à la reprise de la négociation collective;
- 257 k \$ reportés de 2000-2001 pour le remplacement de l'équipement informatique et autre équipement, du mobilier et pour divers projets spéciaux;
- 92,5 k \$ transférés de Justice Canada pour le projet de règlement extrajudiciaire des différends.

Les dépenses réelles de 2001-2002 sont inférieures de 7 % (483 k \$) aux autorisations totales, et c'est essentiellement imputable au fait que les coûts additionnels associés à la reprise de la négociation collective ont été inférieurs aux prévisions initiales.

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

Au total, la Commission a traité 1 162 nouvelles affaires au cours de l'exercice visé par le rapport. Ces affaires, déposées aux termes de la Loi et de la *Loi sur*

les relations de travail au Parlement (L.R.T.P.), comprennent : l'arbitrage des griefs, l'accréditation, les plaintes concernant les pratiques déloyales de travail et la négociation collective.

L'arbitrage des griefs aux termes de la Loi représente le gros de la charge de travail de la Commission. Ces griefs découlent de l'application ou de l'interprétation d'une convention collective ou d'une décision arbitrale, ou encore de l'imposition d'une sanction disciplinaire majeure et d'un licenciement. En 2001-2002, la Commission était saisie de 1 643 griefs présentés en vertu de la Loi, dont 759 déposés au cours de l'exercice. L'annexe C donne un aperçu des griefs reçus et tranchés au cours des trois derniers exercices. Il vaut la peine de souligner que la charge de travail de la Commission est demeurée relativement constante durant cette période, comme vous le verrez.

La Commission a continué à aider les parties dans leur démarche de négociation collective. Le 21 juin 2001, l'arbitrage est venu de nouveau s'ajouter à la conciliation comme mode de règlement des différends en vertu de la Loi. En 2001-2002, les conciliateurs ont aidé les parties à s'entendre dans vingt affaires, tandis que les arbitres en ont assumé huit. De plus, la Commission a reçu trois demandes d'établissement d'un bureau de conciliation au cours de l'exercice, en plus des huit reportées de l'année précédente. En offrant ces services, la Commission a aidé les parties à conclure des ententes, ce qui a permis d'éviter des perturbations du travail qui auraient pu en bout de ligne saper les services offerts au public canadien. L'annexe D donne un aperçu des affaires de négociation collective des trois derniers exercices.

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. L'annexe E illustre la conformité à ces normes en 2001-2002. Le niveau élevé de conformité aux normes en matière de mise au rôle traduit bien l'engagement de la Commission à régler rapidement les affaires qui lui sont soumises.

La Commission surveille les questions d'équité et de transparence au moyen des plaintes écrites reçues de la clientèle. Au cours de l'exercice 2001-2002, elle n'a reçu aucune plainte écrite.

MÉDIATION

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. La médiation a pour avantages une baisse du nombre d'affaires renvoyées à l'arbitrage et, ce qui est plus important encore, une amélioration à long terme des relations entre les parties.



Après avoir constaté les bons résultats d'un projet pilote dans lequel on a fait appel aux commissaires pour faire la médiation de griefs et de plaintes, la Commission a fait de la médiation un programme permanent. Plusieurs recommandations de l'évaluation du projet pilote ont été mises en œuvre. Par exemple, la Commission a produit une « Entente de médiation » en règle, qu'elle discute actuellement avec les parties au cours de la séance d'information préalable à la médiation. En outre, les commissaires continuent à recevoir une formation permanente en médiation, et la Commission offre de la formation en médiation aux ministères et organismes ainsi qu'aux syndicats fédéraux. (Pour obtenir les résultats complets de l'évaluation, visiter le site Web de la Commission à www.pssrb-crtfp.gc.ca.)

C'est par suite d'une autre recommandation — et en raison des efforts constants déployés pour informer ses clients et le public de ses services — que la Commission a produit en mars 2002 une vidéo éducative sur la médiation des griefs. Cette vidéo, financée en partie par le fonds de règlement des différends de Justice Canada, sera utilisée dans des séances de formation et de sensibilisation à la médiation, en plus d'être distribuée à un vaste auditoire de représentants des agents négociateurs et des employeurs. Le public peut se procurer des copies en format DVD à même son site Web, www.pssrb-crtfp.gc.ca/whatsnew/whatsnew_f.html.

Comme elle l'avait déclaré dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2001-2002, la Commission a envisagé la possibilité de mettre en œuvre un programme de perfectionnement par affectations au sein des Services de règlement des conflits. Elle a pressenti des représentants des syndicats et de la direction pour se faire proposer des candidats et obtenu ainsi quelques candidatures. Entre-temps, la forte demande de services de règlement des conflits l'a toutefois plutôt incitée à doter un poste supplémentaire pour une période indéterminée au sein des Services de règlement des conflits, de sorte qu'elle a annulé son programme de perfectionnement par affectations.

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 risquent de susciter en organisant des réunions, des conférences 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.

La Commission a réalisé son deuxième sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2001-2002. Bien que les résultats aient révélé un niveau de satisfaction globale très acceptable, l'enquête a confirmé à la Commission que des améliorations s'imposaient à certains égards. Comme elle s'efforce toujours

d'atteindre un haut niveau de satisfaction à ses normes de rendement applicables au traitement et au règlement des affaires dont elle est saisie, elle a déjà pris des mesures pour corriger les lacunes. (Pour obtenir les résultats de cette enquête, visiter le site Web, à www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/client2001_f.pdf.)

Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle aura lieu au cours de l'exercice 2004-2005.

TRAITEMENT EFFICACE ET EFFICIENT DES NOMBREUX GRIEFS QUI DEVRAIENT RÉSULTER DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA NORME GÉNÉRALE DE CLASSIFICATION (NGC)

La mise en oeuvre de la Norme générale de classification (NGC) à l'administration centrale a été reportée à une date ultérieure. L'instauration d'une réforme de classification risque d'augmenter le nombre de griefs renvoyés à l'arbitrage auprès de la Commission, puisqu'une telle réforme est susceptible de donner lieu à des désaccords au sujet des descriptions de travail, des taux de traitement et des classifications.

ACCROISSEMENT DU SERVICE À LA CLIENTÈLE GRÂCE À L'AMÉLIORATION DE L'ACCÈS ÉLECTRONIQUE À LA JURISPRUDENCE ET AUX ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

La Commission a lancé au début de 2002 la nouvelle version de son site Web, qui satisfait à la plupart des exigences de normalisation des sites Internet dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct. En sa qualité de tribunal indépendant quasi judiciaire, la Commission a dû faire preuve de jugement pour appliquer les normes en question.

Elle met constamment son site Web à jour en y ajoutant du contenu de façon à offrir aux citoyens et aux citoyennes du Canada un accès facile aux renseignements qu'elle détient et aux services qu'elle offre. Le site Web donne accès à ses décisions ainsi qu'au calendrier des audiences. Il permet aussi aux clients d'avoir accès électroniquement à la publication des Résumés des décisions de la CRTFP, à ses rapports annuels, aux principales lois pertinentes de même qu'à un rapport intitulé État des négociations mis à jour mensuellement.

AUTRES INDICATEURS DE RENDEMENT

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 neuf séances d'arbitrage accéléré, d'une durée d'au plus une demi-journée en général; 24 décisions ont été rendues tranchant ainsi 59 affaires qui auraient autrement exigé au moins 59 jours d'audience.

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 Loi 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^{er} avril 1997 et se terminant le 31 mars 2002

	Décisions rendues ¹	Demandes reçues	Demandes rejetées	Demandes accueillies	Demandes retirées ²	Demandes en suspens ³	Appels des demandes en suspens ⁴
ANNÉE 1 (1 ^{er} avril 1997 au 31 mars 1998)	170	19	8	5	5	0	1
ANNÉE 2 (1 ^{er} avril 1998 au 31 mars 1999)	158	16	8	1	6	0	1
ANNÉE 3 (1 ^{er} avril 1999 au 31 mars 2000)	153	8	3	0	4	0	1
ANNÉE 4 (1 ^{er} avril 2000 au 31 mars 2001)	127	12	2	2	3	4	1
ANNÉE 5 (1 ^{er} avril 2001 au 31 mars 2002)	132	15	0	0	1	14	0
TOTAL	740	70	21	8	19	18	4

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

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 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 intitulé *Résumés des décisions de la CRTFP*, qui contient un résumé des décisions rendues l'année précédente. En 2001-2002, les deux volumes ont été produits dans le délai prévu de six mois.

Les décisions de la Commission sont aussi disponibles dans *Quick Law* (QL), une base de données électronique. Elles sont téléchargées dans la semaine suivant la date de leur diffusion officielle. En 2001-2002, 96 % des décisions ont été téléchargées dans le délai prévu.

La Commission offre également ses décisions à ses principaux clients sur support papier; en dernier lieu, elle les verse à son site Web.

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 six mois en 2001-2002 a indiqué un taux de conformité de 75 %. Dans le cas des renseignements téléphoniques, le taux de conformité au cours de cette même période était de 98 %.

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 2001-2002 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.



En 2001-2002, la Commission a reçu les résultats d'une évaluation menée par Conseils et Vérification Canada (CVC) sur l'efficacité de sa fonction de sécurité. Cette évaluation portait plus précisément sur la conformité de la Commission aux normes relatives à l'organisation et à l'administration de la sécurité de même qu'à la sécurité physique, à celle de la technologie de l'information et à celle du personnel. Elle a confirmé que, dans l'ensemble, la Commission s'était dotée d'un programme de sécurité conforme à la Politique sur la sécurité du gouvernement et aux normes opérationnelles. (Pour consulter les résultats de cette enquête sur la sécurité, visiter le site Web de la Commission, à www.pssrb-crtfp.gc.ca/reports/reports_f.html.)

Fonction de contrôleur moderne

Au début de 2002, la Commission a entrepris une évaluation de la capacité de sa fonction de contrôleur moderne. KPMG, la firme de consultants affectée à la Commission, a mené des entrevues individuelles avec chaque membre du Comité exécutif et avec les spécialistes fonctionnels de la Commission. Ces entrevues étaient fondées sur les sept éléments des pratiques modernes de gestion (leadership stratégique, valeurs et éthique communes, personnel motivé, responsabilisation claire, gestion du risque à maturité, information intégrée sur le rendement et conservation rigoureuse). Les résultats de l'évaluation de la capacité devraient être prêts en juin 2002.

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 2001-2002

Besoins financiers par crédit (en milliers de dollars)

Crédit	2001-2002			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Relations de travail dans la fonction publique				
45	Dépenses de fonctionnement	5 085,0	6 680,5	6 197,2
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	669,0	697,0	697,0
Total pour la Commission		5 754,0	7 377,5	6 894,2

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



TABLEAU FINANCIER 2

COMPARAISON DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Relations de travail dans la fonction publique	2001-2002		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
ÉTP	55	55	55
Fonctionnement	5 754,0	7,377,5	6 894,2
Coût des services fournis par d'autres ministères	1 609,4	1 631,5	1 629,0
Coût net du programme	7 363,4	9 009,0	8 523,2

Nota : Les chiffres en italique correspondent aux autorisations totales pour 2001-2002 (budgets principal et supplémentaire des dépenses).
Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses réelles en 2001-2002.

TABLEAU FINANCIER 3

COMPARAISON HISTORIQUE DES DÉPENSES TOTALES PRÉVUES ET DES DÉPENSES RÉELLES

(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commission des relations de travail dans la fonction publique	5 522,6	5 782,0	5 754,0	7 377,5	6 894,2
Total de la Commission	5 522,6	5 782,0	5 754,0	7 377,5	6 894,2

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

ANNEXE B : RAPPORT CONSOLIDÉ

POLITIQUE SPÉCIALE 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 : ARBITRAGE DE GRIEFS

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Nouvelles affaires	759	863	698
Affaires reportées des exercices précédents *	884	855	732
Nombre total d'affaires	1643	1718	1430
Affaires classées durant l'exercice financier	553	834	575
Affaires reportées à l'exercice suivant *	1090	884	855

Nota :

* Diverses raisons peuvent expliquer le report des affaires : la cause peut avoir été instruite et à la fin de l'exercice, la décision n'avait pas encore été rendue, l'affaire figure au rôle des audiences ou est en suspens à la demande des parties en attendant l'issue de discussions ou d'une autre affaire par la Commission ou une autre instance.



ANNEXE D : NÉGOCIATION COLLECTIVE

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Conciliation			
Nouvelles affaires	9	19	10
Dossiers reportés des exercices précédents	11	10	3
Nombre total d'affaires	20	29	13
Affaires réglées pendant la conciliation	9	9	1
Affaires non réglées par la conciliation	6	9	2
Dossiers reportés à l'exercice suivant	5	11	10
Bureaux de conciliation			
Nouvelles affaires	3	11	7
Dossiers reportés des exercices précédents	8	5	4
Nombre total d'affaires	11	16	11
Rapports de conciliation publiés	7	7	5
Affaire(s) réglée(s) avant la conciliation	1	1	1
Dossiers reportés à l'exercice suivant	3	8	5
Nota			
<p>Quand les parties ont négocié collectivement de bonne foi, mais n'ont pu s'entendre sur une condition d'emploi quelconque qui pourrait figurer dans une convention collective et que l'agent négociateur en cause a choisi la conciliation comme mode de règlement des différends, l'article 76 de la Loi précise que l'agent négociateur ou l'employeur peut, par avis écrit au président, demander la conciliation du différend. Le président peut établir un bureau de conciliation ou nommer un commissaire-conciliateur.</p>			



ANNEXE D : NÉGOCIATION COLLECTIVE (fin)

	2001-2002	2000-2001	1999-2000
Arbitrage de différends *			
Nouvelles affaires	6	3	3
Dossiers reportés des exercices précédents	2	2	0
Nombre total d'affaires	8	5	3
Affaires réglées	3	1	0
Affaires réglées avant l'arbitrage	3	2	0
Demande(s) d'arbitrage refusée(s)	0	0	1
Dossiers reportés à l'exercice suivant	2	2	2
Nota			
* L'arbitrage de différends n'était pas disponible à titre de mode de règlement des différends de 1998-1999 au 21 juin 2001, sauf les affaires relevant de la L.R.T.P.			

ANNEXE E : CONFORMITÉ AUX NORMES

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 1 162 affaires soumises à la Commission, on a respecté la norme dans 94 % 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 de la médiation ou de l'arbitrage dans les cinq mois de la date de réception.	97 % 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 de la médiation ou de l'arbitrage dans les quatre mois de la date de réception.	Des 50 affaires portant sur des licenciements, 90 % ont respecté la norme, 10 % ont été mises en suspens à la demande des parties ou ont dépassé la norme pour la mise au rôle à la demande des parties à cause d'un manque de ressources.
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 ou la fin de tout processus.	Des 132 décisions rendues, 78 % 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 (132) 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 par le biais du site Web de la Commission le 3 ^e jour après l'envoi aux parties.	97 % des décisions rendues respectaient la norme.

Nota : Les pourcentages sont arrondis.



ANNEXE F : 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 sur les plans et priorités 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) (2^e 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. 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 : 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

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 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

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

SERVICES FINANCIERS

Claire Pelletier
Gestionnaire, services financiers
(613) 990-1844
Courriel : Claire.Pelletier@pssrb-crtfp.gc.ca
Télécopieur : (613) 990-1849

INDEX

- Arbitrage accéléré 9, 10
- Bureaux de conciliation 7, 19
- Code canadien du travail, Partie II 23
- Comité consultatif sur les relations syndicales-patronales dans la fonction publique fédérale 1
- Conciliateurs 7
- Conseil national mixte 6
- Contrôleur moderne 12
- Décisions 10
- Droits du successeur 4
- Exclusions liées aux postes de direction ou de confiance 4
- Griefs d'arbitrage 7, 17
- Groupe de travail sur la modernisation de la gestion des ressources humaines 1
- Loi sur l'éducation du Yukon 23
- Loi sur les relations de travail au Parlement 7, 23
- Loi sur les relations de travail dans la fonction publique 4, 6, 23
- Loi sur les relations de travail dans la fonction publique du Yukon 23
- Médiation 5, 7, 8
- Mission 3
- Négociation collective 3, 5, 6, 7, 19, 20
- Norme générale de classification 5, 9
- Normes 7, 9, 12, 21
- Opérations 1, 11
- Politique concernant les voyages - CRTFP 15
- Relations de travail 1, 2, 3, 4
- Résumés des décisions de la CRTFP 9, 11
- Révision judiciaire 10
- Satisfaction de la clientèle 8, 9
- Sécurité 12
- Site Web 9
- Vidéo éducative sur la médiation des griefs 8



