



Conseil canadien des relations du travail

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1998

Canada

Présentation amélioré des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant 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 — 1998

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° de catalogue BT31-4/19-1998

ISBN 0-660-60684-4



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, le document antérieurement désigné comme 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* et le *Rapport ministériel sur le rendement*.

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, le rapport d'automne sur le rendement comprend 80 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1998, 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 la *Partie III du Budget principal des dépenses* ou le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1997-1998. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats*.

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 et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. 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/tb/fkey.html>

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) 957-7042
Télécopieur : (613) 957-7044

Conseil canadien des relations du travail

**Rapport ministériel sur le rendement
pour la période se terminant le 31 mars 1998**

Approuvé par: _____

L'honorable Lawrence MacAulay
Ministre du Travail

Table des matières

Sommaire	1
Tableau des principaux engagements en matière de résultats	2
Partie I: Message du Président	3
Partie II: Aperçu du ministère	5
A. Mandat, vision et mission	5
B. Cadre de fonctionnement	7
Objectif	7
Priorités stratégiques	8
Défis	8
C. Organisation du ministère	9
Partie III: Rendement du ministère	13
A. Attentes et réalisations en matière de rendement	13
B. État de préparation à l'an 2000	23
Partie IV: Rendement financier	25
A. Aperçu du rendement financier	25
B. Tableaux financiers	25
Partie V: Autres renseignements	29
A. Personnes ressources pour obtenir des renseignements	29
B. Lois appliquées par le Conseil canadien des relations du travail	29
C. Rapports prévus par la loi et autres rapports ministériels	29

Sommaire

À mesure que le Canada s'approche du prochain millénaire, les travailleurs canadiens, leurs syndicats et leurs employeurs font face à des changements et défis importants. Il est primordial pour le bien-être de tous les Canadiens qu'ils puissent demeurer productifs et continuer de travailler en harmonie, pendant qu'évoluent les réalités sociales, économiques et organisationnelles établies. Le Conseil canadien des relations du travail et son successeur, le Conseil canadien des relations industrielles, doivent s'assurer qu'il est bien en mesure de fournir le soutien nécessaire aux quelque 700 000 employés et à leurs employeurs à qui le *Code canadien du travail* s'applique. Le Conseil doit appuyer et promouvoir les efforts coopératifs en vue de développer de bonnes relations et des pratiques constructives en matière de négociation collective.

En juin de cette année, le *Code canadien du travail* a été modifié de façon importante à la suite de l'adoption du projet de loi C-19. Un nouveau Conseil, le Conseil canadien des relations industrielles, sera créé; ce Conseil sera composé de représentants des syndicats et du patronat lorsque le projet de loi C-19 sera promulgué. Des changements importants ont été apportés afin de moderniser le *Code* et d'améliorer le processus de négociation collective pour les secteurs d'activité de compétence fédérale. Ces modifications législatives ont entraîné des changements considérables au sein du Conseil. Le Conseil canadien des relations du travail cessera d'exister. L'organisation du Conseil et la façon dont il s'acquitte de son mandat sont également en évolution. De nouvelles pratiques et de nouveaux processus de gestion des affaires, ainsi que des mécanismes de soutien internes, ont été adoptés. Ces changements sont nécessaires en vue d'assurer que les décisions du Conseil reflètent la situation des parties et les critères juridiques à l'appui et qu'elles soient transmises au milieu des relations du travail de la manière la plus rapide et la plus économique possible.

Beaucoup a été accompli au cours des douze derniers mois. Le Conseil continue d'être productif: 106 accréditations ont été accordées, mettant en cause environ 3700 employés; 274 plaintes de pratique déloyale de travail ont été réglées ou retirées; et 246 autres affaires ont été examinées et tranchées. Ces décisions ont porté sur 13 secteurs d'activité, y compris le transport routier et le transport aérien, les chemins de fer, les sociétés d'État, la radiodiffusion, les communications et l'énergie nucléaire. La qualité du processus décisionnel du Conseil est demeurée élevée — lorsqu'on a demandé la révision judiciaire des décisions du Conseil, ces décisions ont été confirmées dans 94,7 % des cas. Le Conseil a géré soigneusement ses ressources limitées, terminant l'exercice avec un surplus d'un peu plus de 300 000 \$.

Il reste beaucoup à accomplir au cours des mois à venir. La gestion des affaires — le traitement, l'attribution, la mise au rôle, l'audience et le processus décisionnel proprement dit — continuera d'être marquée au chapitre de la qualité, de la rapidité et de l'économie. Nous chercherons, par ailleurs, toutes les possibilités en vue d'améliorer nos communications avec le milieu des relations du travail, en vue de répondre à leurs besoins d'une manière ponctuelle, complète et rapide. La contribution des milieux touchés par les décisions et interventions du Conseil est indispensable pour maintenir la qualité de son travail.

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Figure 1

Conseil canadien des relations du travail		
pour fournir aux Canadiens et aux Canadiennes:	sera démontré par:	réalisation rapportée dans:
favoriser l'établissement et le maintien de relations de travail efficaces dans toute entreprise relevant de la compétence du Parlement du Canada	des décisions sur les demandes et les plaintes rendues de façon juste, rapide et économique	Partie III, figures 3-13, pages 14-23
	le règlement des différends en relations du travail par la médiation et d'autres modes de règlement des différends	Partie III, figures 6-7, page 17
	un milieu des relations du travail impliqué et bien informé	Partie III, page 13

Partie I: Message du Président

J'ai le plaisir de présenter le deuxième rapport annuel sur le rendement du Conseil canadien des relations du travail pour la période se terminant le 31 mars 1998.

L'année a été fertile en événements pour le Conseil canadien des relations du travail. Lors de ma nomination à titre de président du CCRT, en mars 1998, l'organisation était aux prises avec des changements administratifs importants, certaines critiques acerbes contenues dans le rapport du vérificateur général et le départ de l'ancien président. J'ai beaucoup de respect pour le travail accompli par tout le personnel et les membres du CCRT tout au long de cette période difficile. Grâce à leur dévouement, nous avons pu continuer de répondre aux besoins de nos clients et d'apporter les changements organisationnels nécessaires à la transition au nouveau Conseil canadien des relations industrielles.

En dépit du fait que nous manquions de vice-présidents et de membres, le Conseil a continué de traiter, d'instruire et de trancher les affaires rapidement et efficacement. Je suis encouragé par les améliorations que j'ai commencé à constater dans notre rendement, et je suis persuadé que nous continuerons de faire des progrès à mesure que nous mettrons en oeuvre notre structure nouvelle de gestion des affaires, que nous adapterons un système de mise au rôle par bloc et que nous recourrons davantage aux bancs de service afin de réduire le temps de règlement des affaires.

Le projet de loi C-19 a maintenant reçu la sanction royale, et nous attendons sa promulgation. Nos priorités ont été fixées dans notre plan stratégique pour l'année à venir: l'établissement de nouveaux systèmes et pratiques de gestion des affaires; un milieu de travail qui favorise l'échange collégial et professionnel d'information et d'idées; des consultations et communications avec le milieu des relations du travail; et des pratiques améliorées de mesure du rendement. Nous sommes prêts à faire face aux défis qui nous attendent.

Partie II: Aperçu du ministère

A. Mandat, vision et mission

La *Loi constitutionnelle de 1867* confère aux provinces la compétence à l'égard de *la propriété et des droits civils*, ce qui signifie que la négociation des conventions collectives renfermant les conditions d'emploi des employés est réglementée par les provinces. Toutefois, la *Loi constitutionnelle* accorde une compétence exclusive sur certains secteurs de l'économie au Parlement, qui a jugé bon d'adopter des lois réglementant les questions d'emploi dans les secteurs qui lui sont constitutionnellement réservés. Ces lois sont contenues dans le *Code canadien du travail*, qui est divisé en trois parties:

- Partie I- Relations du travail
- Partie II- Sécurité et santé au travail
- Partie III- Normes du travail

La Partie I du *Code* énonce les conditions que doivent remplir les syndicats pour acquérir le droit légal de représenter les employés dans la négociation de conventions collectives avec leur employeur. Elle décrit en outre le processus qui régit le déroulement des négociations collectives et prévoit des redressements pour contrer les infractions commises par toute partie assujettie aux dispositions du *Code*.

La Partie I du *Code canadien du travail* s'applique à environ 700 000 employés et à leurs employeurs partout au Canada. Cela comprend le transport interprovincial ou international par chemins de fer, par route et par pipeline, la navigation et les services connexes, le transport aérien, les télécommunications interprovinciales et internationales, la radiodiffusion, les banques et les sociétés d'État fédérales. Sont également compris les secteurs d'activité déclarés être à l'avantage général du Canada, tels que l'exploitation de l'uranium, l'énergie nucléaire, les meuneries et la manutention du grain. Enfin, toutes les entreprises privées du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du territoire du Nunavut qui sera bientôt créé relèvent de la compétence fédérale.

L'adoption, en 1972, de la Partie V, maintenant la Partie I, du *Code canadien du travail* a établi le Conseil canadien des relations du travail à titre de tribunal administratif investi de pouvoirs quasi judiciaires l'habilitant à appliquer ses dispositions, ainsi que certaines dispositions de la Partie II du *Code*.

La Partie I du *Code canadien du travail* est demeurée pratiquement inchangée depuis 1972. Toutefois, depuis que le projet de loi C-19 a reçu la sanction royale le 19 juin 1998, des changements importants ont été apportés au *Code* dans le but de le moderniser et d'améliorer le processus de négociation collective pour les secteurs d'activité réglementés par le gouvernement fédéral. Les modifications apportées par le

projet de loi C-19 ont donné lieu à l'établissement du Conseil canadien des relations industrielles à titre de tribunal indépendant, représentatif et quasi judiciaire responsable de l'interprétation et de l'application de la Partie I, Relations du travail, et de certaines dispositions de la Partie II, Sécurité et santé au travail, du *Code canadien du travail*. D'autres modifications au *Code* ont pour objet: d'accélérer le processus d'accréditation et de révocation d'accréditation; d'encourager les parties à régler les litiges dont est saisi le Conseil; d'assurer que le Conseil dispose des pouvoirs de redressement appropriés; de protéger les droits des employés lorsqu'il y a un changement en matière de compétence; de rendre les structures existantes plus souples et adaptables à l'environnement en évolution; d'améliorer le cycle de négociation; de clarifier les droits et obligations des parties durant les grèves légales et les lock-out légaux; de faire en sorte que les arrêts de travail ne mettent pas en danger la santé et la sécurité du public; et de maintenir les exportations de grains durant les arrêts de travail mettant en cause les opérations portuaires.

*Le Conseil a pour **mandat** de favoriser l'établissement et le maintien de relations de travail efficaces dans toute entreprise relevant de la compétence du Parlement du Canada.*

Son **rôle** est d'exercer ses pouvoirs conformément aux préambule du *Code*, qui dit que le Parlement estime * [...] que l'établissement de bonnes relations du travail sert l'intérêt véritable du Canada en assurant à tous une juste part des fruits du progrès [...] +. À cette fin, le Conseil cherche à répondre aux besoins du milieu des relations du travail d'un bout à l'autre du Canada dans tous les aspects de la prestation de son Programme. Le résultat principal recherché par le Conseil est *de traiter, d'entendre et de trancher les demandes et plaintes dont il est saisi de façon juste, rapide et économique.*

B. Cadre de fonctionnement

Le Conseil canadien des relations du travail exerce ses pouvoirs dans toutes les provinces et tous les territoires à l'égard de toute entreprise qui relève de la compétence du Parlement du Canada.

Le Conseil

- *exerce les pouvoirs que lui confère la Partie I du Code canadien du travail en ce qui concerne l'acquisition, le transfert, l'exercice ou la révocation des droits de négociation collective dans les entreprises de compétence fédérale;*
- *assure l'examen, la médiation et l'instruction des plaintes déposées par les employés, les syndicats et les employeurs alléguant la contravention des dispositions du Code relatives aux pratiques déloyales de travail;*
- *établit des redressements, y compris la réintégration ou l'indemnisation des employés congédiés;*
- *examine et met à jour les ordonnances d'accréditation afin que les relations de négociation reflètent mieux les réalités sociales, économiques et organisationnelles en évolution;*
- *rend des ordonnances de ne pas faire dans le cas de grèves illégales ou de lock-out illégaux;*
- *revoit les décisions rendues par des agents de sécurité en vertu de la Partie II du Code à la suite de l'exercice par les employés du droit de refuser d'effectuer un travail dangereux.*

Le Conseil fournit ses services directement à ses clients; il n'y a pas de partenaires en matière de prestation. La clientèle du Conseil au titre de la Partie I du *Code* est variée. Cela comprend le transport interprovincial ou international par chemins de fer, par route et par pipeline, la radiodiffusion, les banques, les sociétés d'État fédérales ainsi que les secteurs d'activité déclarés par le Parlement comme étant à l'avantage général du Canada tels que l'exploitation de l'uranium, l'énergie nucléaire, les meuneries et la manutention du grain.

Bien que le Conseil soit un organisme quasi judiciaire autonome, le ministre du Travail, l'honorable Lawrence MacAulay, est responsable de certaines fonctions statutaires liées aux opérations du Conseil.

Objectif

Favoriser l'établissement et le maintien de relations de travail efficaces dans toute entreprise relevant de la compétence du Parlement du Canada.

Priorités stratégiques

- répondre aux besoins du milieu des relations du travail partout au Canada en agissant dans les meilleurs délais et de façon équitable et uniforme lorsqu'il mène des enquêtes, s'occupe de médiation, porte les affaires au rôle et rend des décisions;
- recourir à la médiation et à d'autres mécanismes de règlement des différends de préférence au processus décisionnel;
- consulter le milieu des relations du travail sur son rendement et sur l'élaboration de ses règlements, politiques et pratiques;
- favoriser la compréhension de sa jurisprudence, de son rôle et de ses processus.

Défis

Il est essentiel, dans les premiers mois qui suivront l'établissement du Conseil canadien des relations industrielles, que le Conseil s'attaque aux questions suivantes:

- la rapidité du processus décisionnel — la nécessité de remanier les pratiques et systèmes actuels de gestion des affaires;
- la satisfaction des besoins des clients — la nécessité d'établir des mécanismes de consultation et de communication avec le milieu des relations du travail;
- le caractère adéquat du règlement en vigueur — la nécessité d'établir le règlement du CCRI en fonction du *Code* modifié;
- le niveau d'efficacité opérationnelle — la nécessité d'élaborer et d'entreprendre un programme complet d'orientation à l'intention des vice-présidents et membres nouvellement nommés — la nécessité d'examiner et de rajuster la structure organisationnelle, y compris la possibilité de recourir à des vice-présidents et membres régionaux à temps partiel, de façon à la rendre plus efficace — la nécessité d'examiner et de rajuster les locaux, les outils et le matériel du Conseil afin de les rendre plus efficaces et efficaces — la nécessité d'établir un milieu de travail professionnel et collégial parmi les membres, la direction et le personnel du Conseil — la nécessité d'élaborer et de mettre en œuvre un régime exhaustif de mesure du rendement.

C. Organisation du ministère

Organisation et structure du Programme

À l'heure actuelle, le Conseil se compose du président, de cinq vice-présidents à temps plein et de cinq membres à temps plein, tous nommés par le gouverneur en conseil. Le président et les vice-présidents sont nommés pour un mandat de dix ans, et les membres pour un mandat de cinq ans. Le projet de loi C-19 prévoit un Conseil représentatif, composé d'un nombre plus restreint de vice-présidents et de membres à temps plein, nommés pour un mandat plus court.

Le président est le premier dirigeant du Conseil. Les dispositions du projet de loi C-19 définissent son rôle comme suit:

la supervision et la direction des travaux du Conseil, notamment:

- l'attribution et la réattribution, à des bancs, des affaires dont le Conseil est saisi;
- la composition des bancs et la désignation des vice-présidents chargés de diriger les bancs;
- la détermination de la date, de l'heure et du lieu des audiences;
- la conduite des travaux du Conseil;
- la gestion des affaires internes du Conseil;
- les fonctions du personnel du Conseil.

Les services décisionnels sont fournis au moyen d'un processus à deux étapes, faisant appel d'abord aux bureaux régionaux, puis ensuite au Conseil. (Pour les besoins décisionnels, le Conseil se compose d'un banc de trois personnes, dont l'une doit être soit le président ou un vice-président. Il y a lieu de signaler que, en vertu de la législation modifiée, un banc composé d'un seul membre, soit le président ou un vice-président, peut statuer sur une affaire.) Les bureaux régionaux, situés à Dartmouth, Montréal, Ottawa, Toronto et Vancouver, ainsi qu'un bureau satellite à Winnipeg, sont chargés de traiter les demandes, les plaintes et les renvois présentés par les clients du Conseil et de faire enquête à leur sujet. Les agents des relations du travail tiennent des séances de médiation ou de conciliation avec les parties afin de régler les questions litigieuses sans l'intervention du Conseil. Le fait de régler les plaintes et les différends au niveau régional élimine la nécessité de tenir des audiences publiques coûteuses, accélère le processus décisionnel et, dans certains cas, peut éviter l'interruption illégale de services importants.

Les différends qui surgissent entre les agents négociateurs et les employeurs et que les agents des relations du travail ne peuvent résoudre dans les bureaux régionaux sont renvoyés au Conseil. La très grande majorité des affaires sur lesquelles le Conseil statue sont tranchées à partir des observations écrites des parties et de rapports d'enquête détaillés présentés par les bureaux régionaux. Les autres affaires sont tranchées après la tenue d'audiences publiques auxquelles les parties produisent des éléments de preuve et présentent des arguments à l'appui de leurs positions respectives. Toutes les décisions du Conseil sont rendues par écrit. Lorsque les motifs de la décision sont communiqués, ils sont subséquemment publiés dans les deux langues officielles pour le bénéfice du milieu des relations du travail en général.

L'administration centrale du Conseil est établie dans la région de la capitale nationale. Ses deux directions générales, les Services à la clientèle et les Services juridiques, relèvent directement du président du Conseil. Les bureaux régionaux sont eux aussi responsables au président en ce qui concerne certains aspects du traitement des affaires.

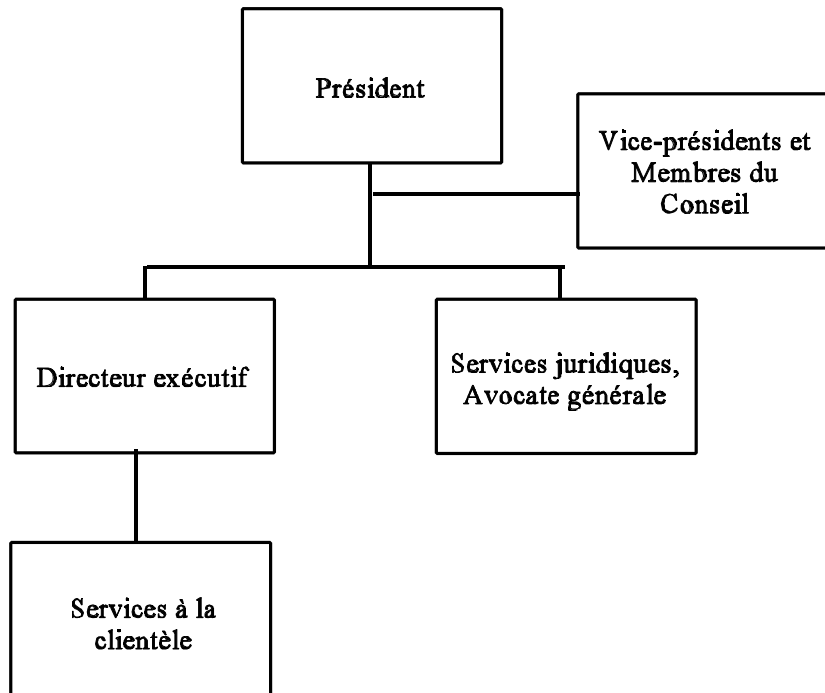
Les Services à la clientèle ont à leur tête un directeur exécutif responsable des unités suivantes: Opérations régionales, Gestion des affaires, Informatique, Finances, Communications et Ressources humaines, Gestion des renseignements consignés ainsi que Centre de recherche et de référence, qui fait office de bibliothèque juridique au service du Conseil, d'autres ministères avec lesquels le Conseil a des ententes de services communs et le grand public.

La mission de la Direction des Services à la clientèle du Conseil est de fournir en temps utile à ses clients des services efficaces, et ce, d'une manière professionnelle et juste.

Les Services juridiques fournissent l'aide juridique demandée par le Conseil et par ses diverses composantes. Son directeur supervise un personnel de deux conseillers juridiques, d'un chercheur en droit et d'un adjoint administratif. La Direction générale agit également à titre de conseiller juridique du Conseil dans la plupart des révisions judiciaires.

Organigramme

Figure 2



Partie III: Rendement du ministère

Secteur d'activité - Processus décisionnel (en millions de dollars)	
Dépenses prévues	8.9 \$
Autorisations totales	8.9 \$
1997-1998 réelles	8.6 \$

A. Attentes et réalisations en matière de rendement

Les attentes du Conseil pour 1997-1998 étaient claires et simples:

- fournir des services plus rapidement — examiner le système de traitement des affaires afin d'accélérer la prestation;
- revoir le Règlement du Conseil canadien des relations du travail et consulter le milieu des relations du travail dans le cadre de cet examen;
- revoir l'utilisation des locaux en vue de réaliser des économies accrues.

Nous avons terminé l'examen de notre système de traitement des affaires et nous avons l'intention d'avoir un système modifié et prêt à mettre en oeuvre au moment de la promulgation du projet de loi C-19. Quant au Règlement, des discussions doivent avoir lieu afin de déterminer le processus de consultation le plus efficace et efficient avec le Conseil et le milieu des relations du travail. Nous avons revu l'utilisation de nos locaux. Étant donné notre nouvelle structure, nous sommes à établir des plans en vue d'effectuer les rénovations nécessaires et nous prévoyons que ce projet sera achevé d'ici la fin de l'année financière.

Pour ce qui est de 1999, en commençant avec le Rapport sur les plans et priorités, nous avons l'intention d'élaborer des mesures plus précises non seulement en matière de rendement, mais également en matière de résultats. Un système de mesure de rendement ascendant et descendant sera mis au point, tenant compte des directives et des intentions du président, ainsi que des contacts directs des agents des relations du travail dans les bureaux régionaux avec les clients.

Dans les figures et statistiques portant sur la rapidité et la qualité du service qui suivent, le Conseil donne des renseignements détaillés sur le volume de travail, la rapidité avec laquelle ce travail a été accompli et la qualité du travail accompli.

Charge de travail

La charge de travail est demeurée relativement constante. L'augmentation des dossiers en instance par rapport à l'année précédente est attribuable au nombre plus

restreint d'affaires qui ont été retirées. Il y a lieu de noter que les dossiers en instance comprennent à tout moment donné des dossiers en veilleuse. Ces dossiers ne sont pas actifs — ils sont mis de côté de façon provisoire, en attendant habituellement qu'une des parties intente une action ou qu'un autre organisme (par exemple la Cour d'appel fédérale ou le Conseil d'arbitrage) rende une décision. Le Conseil a également réussi à réduire le nombre de dossiers en veilleuse par rapport à l'année précédente — soit de 119 à 97.

Figure 3 - Charge de travail

Total - Accréditations, plaintes et autres							
	91-92	92-93	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98
Reçues	<u>775</u>	<u>629</u>	<u>769</u>	<u>706</u>	<u>835</u>	<u>666</u>	<u>658</u>
Agrées	255	217	254	245	347	221	228
Rejetées	214	226	250	324	169	192	155
Retirées	<u>289</u>	<u>247</u>	<u>235</u>	<u>284</u>	<u>297</u>	<u>267</u>	<u>243</u>
Tranchées	<u>758</u>	<u>690</u>	<u>739</u>	<u>853</u>	<u>813</u>	<u>680</u>	<u>626</u>
En instance	609	548	578	431	453	439	471

Temps de traitement

Le temps de traitement est le temps requis pour compléter un dossier - le temps consacré à l'enquête, à la médiation, à l'audience s'il y a lieu et à la décision. La figure 4 porte sur les dossiers qui ont nécessité une audience, et la figure 5 porte sur les dossiers qui n'ont pas nécessité d'audience.

Figure 4 - Temps de traitement total, avec audience publique

	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98
Demandes d'accréditation					
Avec audience publique					
Jours médians - Reçues à Décision	322	225	455	270	260
Jours moyens - Reçues à Décision	372	250	462	474	290
Nombre de demandes	10	13	10	14	9
Plaintes de pratique déloyale de travail					
Avec audience publique					
Jours médians - Reçues à Décision	249	311	316	324	246
Jours moyens - Reçues à Décision	301	332	336	336	262
Nombre de plaintes	56	73	55	62	46
Tous les dossiers					
Avec audience publique					
Jours médians - Reçues à Décision	255	294	322	314	259
Jours moyens - Reçues à Décision	319	431	434	449	330
Dossiers réglés	97	151	105	145	100

Figure 5 - Temps de traitement total, sans audience publique

	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98
Demandes d'accréditation					
Avec audience publique					
Jours médians - Reçues à Décision	71	68	76	84	62
Jours moyens - Reçues à Décision	89	94	124	110	83
Nombre de demandes	149	144	137	129	126
Plaintes de pratique déloyale de travail					
Avec audience publique					
Jours médians - Reçues à Décision	150	140	135	121	148
Jours moyens - Reçues à Décision	157	182	155	157	169
Nombre de plaintes	269	232	249	220	227
Tous les dossiers					
Avec audience publique					
Jours médians - Reçues à Décision	99	112	88	90	100
Jours moyens - Reçues à Décision	129	168	129	133	129
Dossiers réglés	642	702	708	534	520

Le Conseil a réussi à réduire le temps de traitement de tous les dossiers qui ont fait l'objet d'audiences. Étant donné le coût relié aux audiences, il s'agit d'une mesure positive. Cependant, malgré cette amélioration, le Conseil n'est toujours pas satisfait de la rapidité de traitement. Le remaniement du système de traitement des affaires devrait donner lieu à d'autres améliorations importantes à cet égard.

Dans les cas où il n'y a pas d'audience, il y a également eu des améliorations. Le traitement des plaintes de pratique déloyale de travail fait l'objet d'un examen en raison du léger retard en ce qui a trait à la rapidité de traitement par rapport à l'année précédente. Il y a lieu de noter toutefois que le remaniement du système de traitement des affaires aura un effet positif sur les pratiques dans ce domaine.

Rendement dans les bureaux régionaux - enquêtes et médiation

Les bureaux régionaux mènent des enquêtes concernant des demandes présentées dans le but d'établir et de modifier les droits de négociation et font de la médiation dans le cas de plaintes de pratique déloyale de travail. Des normes de rendement ont été établies en ce qui a trait à leur participation à divers types de dossiers.

Figure 6 - Rapidité du service - Enquêtes et médiation

Type d'activité	Délai régional	% complété dans le délai prévu	1997-1998
Révocations	56 jours	70 %	44 %
Accréditations	56 jours	70 %	65 %
Employeur unique/Vente d'entreprise	90 jours	50 %	50 %
Devoir de représentation juste/Plaintes concernant bureau d'embauchage	120 jours	50 %	57 %
Affaires prioritaires	30 jours	100 %	18 %
Modifications d'unités de négociation	56 jours	70 %	36 %
Grèves illégales	S/O	S/O	S/O

La capacité des régions de régler des plaintes élimine la nécessité d'intervention de la part du Conseil et la nécessité de tenir des audiences coûteuses qui prennent du temps.

Figure 7 - Règlement de plaintes

Rendement régional	Objectif	Réalisation
Retrait/taux de règlement - plaintes	50 %	65 %

Bien que les objectifs fixés en ce qui a trait aux enquêtes dans le cas de demandes et à la médiation dans le cas de plaintes n'ont pas toujours été respectés, le taux de réussite pour ce qui est de la médiation a dépassé de loin l'objectif, ce qui laisse supposer que le temps supplémentaire consacré à ces plaintes en vue d'atteindre un taux élevé de règlement a valu la peine.

Normes de rendement au niveau de la prise de décisions (proposées)

Figure 8

Dossiers d'affaires - sans audience	Moyenne		Médiane	
	Accr.	PPDT	Accr.	PPDT
Prêt à trancher jusqu'à audience prévue	10	10	10	10
1997-1998	12	13	7	6
Prêt à trancher jusqu'à décision rendue	10	25	10	25
1997-1998	27	66	13	16

Dossiers d'affaires - avec audience	Moyenne		Médiane	
	Accr.	PPDT	Accr.	PPDT
Prêt à trancher jusqu'à audience prévue	S/O	S/O	S/O	S/O
Prêt à trancher jusqu'à première journée d'audience	70	70	60	60
1997-1998	45	56	18	30
Dernière journée d'audience jusqu'à décision rendue	90	90	90	90
1997-1998	144	103	188	65
Prêt à trancher jusqu'à décision rendue	160	160	150	150
1997-1998	218	184	208	114

Pour la première fois cette année, des normes de rendement au niveau de la prise de décisions avaient été proposées. Les tableaux ci-dessus font état de la façon dont ces normes ont été respectées.

Les figures démontrent que, dans le cas d'affaires réglées avec et sans audience, le Conseil a respecté les objectifs fixés pour la mise au rôle, mais dans le cas de règlement de demandes d'accréditation et de plaintes, les délais ont été dépassés par au moins 36 %. Les statistiques médianes concernant les plaintes de pratique déloyale de travail démontrent une tendance contraire.

Un examen approfondi des données pour la mesure du temps de règlement des plaintes de pratique déloyale de travail (sans audience) démontre ce qui suit: dans 21 %

des cas, il a fallu 100 jours; dans 6 % des cas, il a fallu 200 jours; et, dans 54 % des cas, il a fallu 25 jours ou moins (soit l'objectif fixé). Par conséquent, nous avons respecté l'objectif un peu plus de la moitié du temps.

Dans le cas de demandes d'accréditation qui ont fait l'objet d'audience, les statistiques moyennes et médianes démontrent que le Conseil n'a pas respecté ses objectifs. La note complémentaire à la figure 9 explique les affaires qui ont été incluses. Un élément additionnel à prendre en considération est que des motifs de décision officiels ont été rédigés dans ces 6 affaires, processus qui a nécessité 89 des 188 jours (soit 47 % du temps).

Dans le cas de plaintes de pratique déloyale de travail qui ont fait l'objet d'audience, pour ce qui est des statistiques du dernier jour d'audience jusqu'à décision rendue et de prêt à trancher jusqu'à décision rendue, les moyennes atteintes en 1997-1998 ont dépassé l'objectif par 14 et 15 % respectivement. Cependant, les médianes illustrent une tendance contraire, soit que le Conseil était bien en-deça de l'objectif (28 et 24 % respectivement). Une analyse des affaires démontre que nous avons respecté l'objectif de 90 jours dans 67 % des cas et l'objectif de 150 jours dans 63 % des cas.

Processus décisionnel

Le rendement du Conseil est également mesuré par le temps que ce dernier prend pour trancher les affaires dont il est saisi. Les bancs, composés du président ou d'un vice-président et de deux membres, peuvent régler les affaires à partir de la preuve qu'ils ont en main (documentation versée au dossier, rapports d'enquête) ou ils peuvent différer leurs décisions jusqu'à ce qu'ils aient recueilli d'autres éléments de preuve et renseignements au moyen d'une audience publique. Les statistiques sur le temps de règlement sont données pour les deux types de processus décisionnels à la figure 9. Le Conseil mesure son temps de règlement pour les affaires tranchées avec une audience publique à partir de la date de la dernière journée d'audience jusqu'à la date à laquelle la décision est communiquée aux parties. Lorsque le règlement a lieu sans audience publique, le délai est mesuré à compter de la date à laquelle l'affaire est réputée être *prête+ à être examinée par le Conseil jusqu'à la date à laquelle la décision finale est rendue.

Figure 9 - Temps de règlement

	93/94	94/95	95/96	96/97	97/98
Demandes d'accréditation					
Avec audience publique					
Jours médians - Audience à Décision	198	21	95	163	188
Jours moyens - Audience à Décision	177	47	139	190	144
Nombres de décisions	10	13	10	14	9
Sans audience publique					
Jours médians - Prête à Décision	11	11	9	9	13
Jours moyens - Prête à Décision	20	21	29	31	27
Nombre de décisions	149	144	137	129	126

La médiane est plus élevée en raison du nombre inférieur (9) dans l'ensemble de données et du fait qu'il a fallu 188 jours pour régler 6 des 9 affaires. Ces 6 affaires concernaient l'accréditation d'employés à bord de navires qui desservaient le projet Hibernia de production pétrolière en mer. La question de compétence soulevée a fait l'objet de trois jours d'audience à Terre-Neuve.

En ce qui concerne les plaintes de pratique déloyale de travail, le processus décisionnel diffère énormément de celui qui s'applique aux affaires d'accréditation. La décision repose souvent sur la crédibilité des témoins et la qualité de la preuve qui peut être produite; par conséquent, on doit tenir une audience publique dans un plus grand nombre de cas. Les décisions de ce genre sont communiquées aux parties par voie de Motifs de décision officiels qui sont subséquentement publiés pour le bénéfice du milieu des relations du travail en général.

Figure 10 - Temps de règlement

	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98
Plaintes de pratique déloyale de travail					
Avec audience publique					
Jours médians - Audience à Décision	47	68	48	80	65
Jours moyens - Audience à Décision	59	129	88	152	103
Nombre de décisions	56	73	55	62	46
Sans audience publique					
Jours médians - Prête à Décision	28	15	8	10	16
Jours moyens - Prête à Décision	46	84	53	57	66
Nombre de décisions	269	232	249	220	227

Figure 11 - Temps de règlement

	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98
Tous les dossiers					
Avec audience publique					
Jours médians - Audience à Décision	62	64	48	97	72
Jours moyens - Audience à Décision	120	180	96	163	167
Dossiers réglés	97	151	105	145	100
Sans audience publique					
Jours médians - Prête à Décision	16	17	12	10	14
Jours moyens - Prête à Décision	38	287	37	40	48
Dossiers réglés	642	702	708	534	520

Qualité du processus décisionnel

Le Conseil ne se préoccupe pas seulement du volume de travail et de la rapidité avec laquelle ce travail est accompli. La qualité du processus décisionnel constitue une mesure de rendement qui revêt beaucoup d'importance pour le Conseil. Les parties qui sont mécontentes peuvent demander la révision judiciaire des décisions du Conseil. Moins de 4 % des décisions rendues sont contestées et, dans 95 % des cas, les demandes de révision judiciaire sont tranchées en faveur du Conseil.

Figure 12

Demandes de révision judiciaire							
	91-92	92-93	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98
Décisions du Conseil*	1 137	2 009	1 861	904	918	723	626
Demandes de révision	44	33	28	36	24	30	24
Pourcentage révisé (%)	3,9	1,6	1,5	4,0	2,6	4,15	3,8
Révisions tranchées	21	42	41	37	36	32	19
Demandes agréées	1	3	2	2	2	1	1**
Demandes rejetées	8	13	26	24	20	17	9
Demandes retirées	12	26	13	11	14	14	9
Taux de succès du Conseil (%)	95,2	92,9	95,1	94,6	94,4	96,9	94,7

* Le total des décisions rendues repose sur le nombre d'affaires, et non de dossiers, dans lesquelles une décision a été rendue, puisque toute partie peut demander la révision judiciaire d'une décision du Conseil.

** Cette demande de révision judiciaire a été accueillie en partie.

En outre, le Conseil offre aux parties un recours de révision moins coûteux et plus rapide. Toute partie peut demander qu'un autre banc du Conseil réexamine la décision.

Figure 13

	Demandes de réexamen						
	91-92	92-93	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98
Reçues	33	33	45	48	42	37	43
Agrées	5	3	6	4	5	3	6
Rejetées	33	27	27	47	25	34	33
Retirées	6	1	4	3	5	4	2
Réglées	44	31	37	54	35	41	41
En instance	6	8	16	10	17	13	16
Taux de succès (%)	11,4	9,7	16,2	7,4	14,3	7,32	14,6

B. État de préparation à l'an 2000

Le Conseil est conscient des problèmes que pose la préparation à l'an 2000 et s'occupe activement de la question depuis près de deux ans. Bien que le Conseil ne soit propriétaire d'aucun système essentiel au rôle fondamental de l'État et qu'il n'en exploite aucun non plus, il y a plusieurs systèmes internes essentiels au mandat du Conseil que nous devons examiner dans la perspective de l'an 2000. Notre système de gestion des affaires et de recherche documentaire, une base de données historique exhaustive sur les affaires, a été examiné et les changements nécessaires ont été apportés afin qu'il soit conforme aux exigences de l'an 2000. Ces changements ont été effectués en juillet de cette année. En outre, nous avons dressé l'inventaire de tout le matériel des ordinateurs personnels et du réseau local, des systèmes d'exploitation et des logiciels de série, et les composantes non conformes ont été relevées. Toutes ces composantes seront remplacées par des composantes conformes aux exigences de l'an 2000 d'ici avril 1999. Le Conseil dépend beaucoup des SGTI pour ce qui est de la conformité sur le plan des télécommunications; toutefois, afin de réduire au minimum le risque au maintien des opérations courantes, des plans d'urgence ont été élaborés dans ce domaine.

Partie IV: Rendement financier

A. Aperçu du rendement financier

Les dépenses réelles du Conseil pour 1997-1998 ont été de \$300 000 de moins que les dépenses prévues. Ces économies s'expliquent principalement par le fait que plusieurs postes de membres étaient vacants (le Conseil actuel pourrait être constitué de jusqu'à 8 membres et 5 vice-présidents, mais pendant la majeure partie de l'année il n'y a eu que 4 vice-présidents et seulement 5 membres). De plus, le poste de président a été vacant de janvier à mars. Les dernières réductions de personnel ont été effectuées en 1997-1998. En outre, nous apportons des changements à la fonction de soutien des audiences en vue de réduire les frais de déplacement.

B. Tableaux financiers

Tableau financier 1: Sommaire des crédits approuvés

Autorisations pour 1997-1998			
Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)			
Crédit	Dépenses prévues 1997-1998	Autorisations totales 1997-1998	Dépenses réelles 1997-1998
Conseil canadien des relations du travail			
25 Dépenses du Programme	7.9	7.9	7.6
(L)Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	1.0	1.0	1.0
Total	8.9	8.9	8.6

Tableau financier 2: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 1997-1998

Dépenses prévues contre dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)									
Secteurs d'activité	ETP	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions et contributions votées	Total provisoire Dépenses brutes votées	Subventions et contributions prévues par la loi	Total Dépenses brutes	Moins: Recettes à valoir sur le crédit	Total Dépenses nettes
Processus décisionnel									
Prévues	107	-	-	-	8.9	-	8.9	-	8.9
<i>Autorisations totales</i>	<i>107</i>	-	-	-	<i>8.9</i>	-	<i>8.9</i>	-	<i>8.9</i>
Dépenses réelles	86	-	-	-	8.6	-	8.6	-	8.6
Total									
Prévues	107	-	-	-	8.9	-	8.9	-	8.9
<i>Autorisations totales</i>	<i>107</i>	-	-	-	<i>8.9</i>	-	<i>8.9</i>	-	<i>8.9</i>
Dépenses réelles	86	-	-	-	8.6	-	8.6	-	8.6
Autres recettes et dépenses									
Coût des services offerts par d'autres ministères (prévu)									-
<i>Autorisations totales</i>									-
Coût réel									.3
Coût net du Programme (prévu)									8.9
<i>Autorisations totales</i>									8.9
Coût net réel du Programme									8.9

Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues contre dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 1995-96	Dépenses réelles 1996-97	Dépenses prévues 1997-98	Autorisations totales 1997-98	Dépenses réelles 1997-98
Processus décisionnel	8.8	8.4	8.9	8.9	8.6
Total	8.8	8.4	8.9	8.9	8.6

Les tableaux financiers suivants ne s'appliquent pas au Conseil canadien des relations du travail:

Tableau financier 4 -	Concordance entre l'ancienne et la nouvelle structure
Tableau financier 5 -	Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité
Tableau financier 6 -	Recettes à valoir sur le crédit
Tableau financier 7 -	Recettes à valoir portées au Trésor
Tableau financier 8-	Paielements législatifs
Tableau financier 9 -	Paielements de transfert
Tableau financier 10 -	Dépenses en immobilisations par secteur d'activité
Tableau financier 11 -	Projets d'immobilisations
Tableau financier 12 -	État des grands projets de l'État
Tableau financier 13 -	Prêts, investissements et avances
Tableau financier 14 -	Sommaires financiers concernant le fonds renouvelable
Tableau financier 15 -	Passif éventuel

Partie V : Autres renseignements

A. Personnes ressources pour obtenir des renseignements

Conseil canadien des relations du travail
4^e étage, tour ouest
240, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0X8

Téléphone: 1-800-575-9696
Télécopieur: (613) 947-5407

Courrier électronique: clrbccrt@istar.ca
Site Internet: <http://home.istar.ca/~cirbccrt>

B. Lois appliquées par le Conseil canadien des relations du travail

Code canadien du travail (Partie I - Relations du travail) L.R.C. (1985), c.L-2
Code canadien du travail (Partie II - Sécurité et santé au travail) L.R.C. (1985), c.L-2

C. Rapports prévus par la loi et autres rapports ministériels

Rapport annuel — Conseil canadien des relations du travail