



Conseil canadien des relations industrielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1999

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commencant 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 — 1999

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/19-1999

ISBN 0-660-61031-0



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 82 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – Volume 1 et 2.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1999, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1998-1999. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats* - Volume 2.

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 industrielles
Rapport sur le rendement

pour la période se terminant
le 31 mars 1999

Approuvé par : _____

L'honorable Claudette Bradshaw
Ministre du Travail

Table des matières

Sommaire	1
Tableau des principaux engagements en matière de résultats	3
Partie I : Message du Président	5
Partie II : Aperçu du ministère	
A. Mandat, vision et mission	7
B. Cadre de fonctionnement	9
Objectifs	10
Défis	10
C. Organisation du ministère	11
Partie III : Rendement du ministère	
A. Attentes en matière de rendement	15
B. Réalisations en matière de rendement	15
Partie IV : Groupement des rapports	
A. État de préparation à l'an 2000	27
Partie V : Rendement financier	
A. Aperçu du rendement financier	29
B. Tableaux financiers	29
Sommaire des crédits approuvés	30
Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles	31
Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	32
Partie VI : Autres renseignements	
A. Personnes ressources pour obtenir des renseignements	33
B. Lois appliquées par le Conseil canadien des relations industrielles	33
C. Rapports prévus par la loi et autres rapports ministériels	33
D. Statistiques sur le rendement regroupés	33
E. Index	39

Sommaire

Il s'agit ici du Rapport sur le rendement du Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) pour l'exercice se terminant le 31 mars 1999. Le rapport, toutefois, présente des renseignements sur le rendement de deux organismes distincts pour l'année à l'étude — le Conseil canadien des relations industrielles, qui a vu le jour le 1^{er} janvier 1999, et le Conseil canadien des relations du travail (CCRT), qui l'a précédé et qui a cessé d'exister le 31 décembre 1998. Le présent rapport fait état des résultats des deux conseils, mais l'accent est mis sur le CCRI. L'aperçu du ministère, le rendement du ministère, tant les attentes que les réalisations, le rendement financier sont tous examinés du point de vue du Conseil canadien des relations industrielles.

Beaucoup a changé au cours de la dernière année. Le projet de loi C-19, qui visait à modifier le *Code canadien du travail*, a été sanctionné le 18 juin 1998 et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 1999. Ce projet de loi a modifié de façon importante la Partie 1 du *Code* afin de moderniser et d'améliorer le processus de négociation collective pour les secteurs d'activité de compétence fédérale. C'est le projet de loi C-19 qui a donné lieu à la création du Conseil canadien des relations industrielles en tant que tribunal indépendant et quasi judiciaire, composé de représentants des syndicats et du patronat, chargé 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*. Les dispositions du projet de loi C-19 ont établi le Président à titre de premier dirigeant du Conseil et lui ont attribué la supervision et la direction du travail du Conseil. D'autres modifications ont été apportées au *Code* afin d'en améliorer le fonctionnement dans divers domaines, notamment en ce qui concerne les pouvoirs du Conseil, les droits et obligations des parties dans certaines situations, ainsi que les processus opérationnels appliqués pour les accréditations et les révocations d'accréditation.

Les résultats des trois premiers mois sont extrêmement encourageants. Encore que toute prévision fondée sur des chiffres obtenus sur une si courte période revêt une fiabilité restreinte, ces premiers résultats indiquent que le Conseil canadien des relations industrielles répond bien aux besoins exprimés par sa clientèle. Toutefois, le volume accru d'affaires dont est saisi le CCRI nécessitera, à plus long terme, un examen suivi des ressources du Conseil et de sa capacité de trancher ces affaires de façon consciencieuse, mais rapide.

Le Conseil cherche par ailleurs à accroître la participation du milieu qui constitue sa clientèle. À l'automne, le CCRI consultera ses clients et le milieu général des relations du travail afin de recueillir leurs points de vue et suggestions sur les changements que l'on devrait apporter au Règlement, ainsi qu'aux pratiques et procédures courantes. Une fois qu'il aura convenu de ces changements et qu'il les aura mis en place, le Conseil sera en mesure d'élaborer et de mettre en œuvre d'autres mesures du rendement détaillées et concises afin d'aider à guider et à surveiller le rendement du Conseil.

Une chose est demeurée constante au cours de cette période de changement, à savoir la responsabilité du CCRI d'appuyer et de promouvoir les efforts coopératifs des syndicats et du patronat en vue de développer de bonnes relations et des pratiques constructives en

matière de négociation collective. Cet appui s'adresse aux quelque 800 000 employés et à leurs employeurs dans tout le Canada qui font partie d'« entreprises fédérales » qui relèvent de la compétence législative du Parlement. Étant donné l'état d'évolution qui continue de marquer l'environnement économique des relations industrielles, compte tenu du fait que le libre-échange, la déréglementation, la privatisation ainsi que les fusions et acquisitions accroissent la concurrence et les pressions que subissent les employeurs, les employés et leurs représentants, et à la lumière des questions et préoccupations qui surgissent de plus en plus au sujet de l'application du cadre législatif des relations industrielles, les efforts que déploie le Conseil en vue d'assurer des relations industrielles efficaces deviennent plus primordiales que jamais, non seulement pour les employeurs et les employés touchés par notre mandat, mais pour tous les Canadiens.

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Figure 1

Conseil canadien des relations industrielles		
s'engage auprès des Canadiens et Canadiennes à:	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, section B Pages 15 à 26 Partie VI, section D Pages 33 à 38
	le règlement des différends en relations du travail par la médiation et d'autres modes de règlement des différends	Partie III, section B Pages 17, 22, 23 Partie VI, section D Page 35
	un milieu des relations du travail impliqué et bien informé	Partie III, section B Page 26
	des règlements et pratiques efficaces élaborés à la suite de consultations auprès des clients	Partie III, section B Pages 15, 16, 26
	une jurisprudence pouvant aider à régir les relations au travail	Partie III, section B Page 26

Partie I : Message du Président

J'ai le plaisir de présenter le premier rapport annuel sur le rendement du Conseil canadien des relations industrielles pour la période se terminant le 31 mars 1999.

À l'automne de 1998, le CCRI a élaboré un cadre de planification stratégique. Il a défini son mandat et ses objectifs ainsi que ses résultats clés, sa vision, ses valeurs internes et ses principes directeurs. Le mandat, le rôle et les objectifs du Conseil, ainsi que nos principaux engagements en matière de résultats, ont été définis dans le Rapport sur les plans et les priorités pour 1999-2000. Les progrès que nous avons accomplis à l'égard de nos plans et priorités et dans l'atteinte de nos résultats depuis la création du Conseil le 1^{er} janvier, encore qu'ils ne soient mesurés que sur une période de trois mois, m'indiquent que nous sommes dans la bonne voie et que notre rendement dépasse nos attentes initiales.

L'année qui vient de s'écouler a été marquée par beaucoup de changements. Le *Code canadien du travail* a été modifié, ce qui a donné lieu à la création d'un nouveau conseil composé de représentants des syndicats et du patronat, le Conseil canadien des relations industrielles. Le Conseil a vu ses pouvoirs accrus ou clarifiés afin qu'il puisse mieux faire face à la complexité des enjeux en matière de relations industrielles. Des dispositions de la loi permettent au CCRI de fonctionner avec plus d'efficacité et d'efficacités, notamment en ce qui concerne : le recours à des bancs composés d'un seul membre et à des membres régionaux à temps partiel, la capacité de trancher une affaire à partir des observations écrites, le pouvoir d'aider les parties à régler leurs différends à tout stade de la procédure et la nécessité de rendre une décision dans les 90 jours suivant la prise en délibéré par le banc.

L'organisation a également subi de profonds changements. La transition du CCRT au CCRI a posé des défis uniques, que nous continuons de relever. Pour franchir cette étape de transition, on doit engager des frais importants, sur les plans financier et opérationnel.

En outre, la charge de travail du CCRI ainsi que la complexité des affaires s'accroissent de façon importante. Il faudra, dans les jours et les mois à venir, déployer beaucoup d'efforts afin non seulement de traiter les affaires dont le Conseil est saisi, mais également de travailler en étroite collaboration avec nos clients en vue d'élaborer un nouveau Règlement et de nouvelles pratiques et procédures pour le CCRI. J'estime que l'organisation que nous avons mise en place ainsi que les systèmes et processus améliorés que nous avons introduits permettront au CCRI de continuer de s'adapter avec succès aux changements auxquels nous faisons face et de relever les défis qui se présenteront.

J. Paul Lordon
Président

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* est demeurée pratiquement inchangée depuis 1972. Toutefois, avec l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 1999, du projet de loi C-19, *Loi modifiant le Code canadien du travail (partie I)*, L.R. 1998, ch. 26, 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 de compétence fédérale. Les modifications apportées par cette loi ont donné lieu à la création du Conseil canadien des relations industrielles à titre de tribunal indépendant, quasi judiciaire, composé de représentants des syndicats et du patronat, chargé 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*. Le *Code* a fait l'objet d'autres modifications ayant trait, entre autres, aux questions suivantes :

- l'expérience et l'expertise en matière de relations industrielles exigées du Président et des vice-présidents;
- l'extension et la clarification des pouvoirs dont le Conseil est investi pour faire face aux enjeux complexes en matière de relations industrielles et pour apporter les correctifs indiqués aux pratiques déloyales de travail;
- la reconnaissance des droits des employeurs à communiquer avec les employés, sous réserve des restrictions relatives aux pratiques déloyales de travail;
- le recours à des travailleurs de remplacement durant une grève ou un lock-out légal;
- la protection de la santé et de la sécurité du public lors d'arrêts de travail;
- l'accélération du processus d'accréditation et de révocation de l'accréditation;
- l'encouragement des parties à régler les litiges dont le Conseil est saisi;

- la protection de la vie privée des travailleurs à distance;
- le maintien des exportations de grains durant les arrêts de travail mettant en cause d'autres parties dans 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.*

À l'appui de son mandat, le Conseil a défini la vision et les valeurs suivantes :

*La **vision** du Conseil est de mener toutes ses activités dans les meilleurs délais, et de façon juste et uniforme en conformité avec les dispositions du Code canadien du travail; de consulter ses clients sur son rendement et relativement à la définition de ses règlements, politiques et pratiques; et de favoriser la compréhension de son rôle, de ses processus et de sa jurisprudence.*

Dans la réalisation de son mandat et l'exercice de ses pouvoirs, le Conseil tente d'être progressif et innovateur, efficace et efficace, de même que responsable. Le milieu de travail au Conseil favorise l'apprentissage et le perfectionnement, l'harmonie, le travail d'équipe, ainsi que le respect.

Le **rôle** du Conseil est d'exercer ses pouvoirs conformément au 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 Conseil est doté des pouvoirs suivants :

- exercer 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;
- assurer 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;
- établir des redressements, y compris la réintégration ou l'indemnisation des employés congédiés;
- examiner et mettre à jour les ordonnances d'accréditation afin que les relations de négociation reflètent mieux la réalité sociale, économique et organisationnelle en évolution;

- rendre des ordonnances de ne pas faire dans le cas de grèves illégales ou de lock-out illégaux;
- revoir 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;
- désigner les activités qui constituent des services nécessaires pour prévenir un danger immédiat et sérieux à la sécurité et à la santé du public.

B. Cadre de fonctionnement

Le Conseil canadien des relations industrielles 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, plus précisément dans les secteurs suivants :

- la radiodiffusion
- les banques à charte
- les services postaux
- les aéroports et le transport aérien
- le transport maritime et la navigation
- le transport interprovincial ou international par chemins de fer, par route, par traversier ou par pipeline
- les télécommunications
- la manutention du grain ainsi que l'extraction et le traitement de l'uranium
- toutes les activités dans le Yukon, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest, y compris celles qui relèveraient normalement de la compétence provinciale
- les entreprises des Premiers Nations exploitées sur les réserves
- certaines sociétés d'État (notamment Énergie atomique du Canada limitée, Navcan et Société canadienne des postes)

La compétence du Conseil vise environ 800 000 employés et leurs employeurs, et comprend des entreprises qui ont un énorme impact économique, social et culturel sur les Canadiens d'un océan à l'autre. La diversité des activités, leur étendue géographique et leur importance nationale contribuent à l'unicité de la compétence fédérale et du rôle du CCRI, et représentent des défis particuliers en ce qui a trait au travail du Conseil.

Les secteurs d'activité ne sont pas statiques; ils changent. Par exemple, depuis la décision du gouvernement de commercialiser certaines de ses activités, le système du contrôle du trafic aérien et le service de lutte contre les incendies dans les aéroports, par exemple, relèvent de la compétence du CCRI.

Le Conseil fournit ses services directement à ses clients. Bien qu'il soit un organisme quasi judiciaire autonome, la ministre du Travail, l'honorable Claudette Bradshaw, est responsable de certaines fonctions statutaires liées aux opérations du Conseil.

Objectifs

À l'appui de son mandat, le Conseil a établi une série d'objectifs stratégiques :

- rendre ses décisions et mener ses activités dans les meilleurs délais et de façon équitable et uniforme;
- trouver des solutions aux problèmes de relations du travail en déterminant la cause et la nature du conflit et en appliquant les mécanismes indiqués de règlement pour le résoudre;
- consulter les clients au sujet du rendement et de l'élaboration du Règlement, ainsi que des politiques et pratiques;
- favoriser la compréhension de son rôle, de ses processus et de sa jurisprudence;
- diriger ses activités et gérer ses ressources conformément à la capacité de financement ainsi qu'à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux politiques et directives des organismes centraux.

Défis

Les défis les plus importants du Conseil sont ceux que nous avons correctement prévus et définis dans le Rapport ministériel sur le rendement de l'an dernier et que nous avons commentés davantage dans le Rapport sur les plans et les priorités de cette année :

- la rapidité du processus décisionnel — la nécessité de remanier les pratiques et systèmes actuels de gestion des affaires — ce processus est en bonne voie;
- 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
 - élaborer et entreprendre un programme complet d'orientation à l'intention des vice-présidents et membres nouvellement nommés;
 - examiner et rajuster la structure organisationnelle, y compris la possibilité de recourir à des vice-présidents et membres régionaux à temps complet, de façon à la rendre plus efficace;
 - examiner et rajuster les locaux, les outils et le matériel du Conseil afin de les rendre plus efficaces et efficaces;
 - établir un milieu de travail professionnel et collégial parmi les membres, la direction et le personnel du Conseil;
 - élaborer et mettre en œuvre un régime exhaustif de mesure du rendement.

Nous avons mis en train le travail nécessaire pour relever tous ces défis. Des progrès ont été réalisés, mais il reste encore du travail à faire. Nous faisons état des succès accomplis jusqu'ici à cet égard à la partie III : Rendement du ministère et à la partie V : Rendement financier.

Il y a certains éléments de notre environnement sur lesquels nous n'avons aucune emprise. Le Conseil répond aux demandes et aux exigences du milieu des relations du travail. Ce sont nos clients qui déterminent le volume, la complexité et l'urgence des affaires dont est saisi le CCRI. Bien que le Conseil cherche à amener les parties à régler leurs différends à l'amiable dans tous les cas, certaines affaires nécessitent son intervention et l'exercice de ses pleins pouvoirs décisionnels. Par conséquent, la nature des affaires est un facteur qui fait beaucoup varier le temps et le coût que nécessite leur règlement.

C. Organisation du ministère

Organisation et structure du Programme

À l'heure actuelle, le Conseil se compose du Président, de quatre vice-présidents à temps plein et de six membres à temps plein (trois représentant les employés et trois représentant les employeurs). Tous sont nommés par le gouverneur en conseil : le Président et les vice-présidents, pour un mandat d'au plus cinq ans, et les membres pour un mandat ne pouvant dépasser trois ans.

Le Président est le premier dirigeant du Conseil. Les dispositions du *Code canadien du travail* 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 les présider;
- la détermination des dates, heures et lieux des audiences;
- la conduite des travaux du Conseil;
- la gestion de ses affaires internes;
- les fonctions du personnel du Conseil.

Le Conseil a un seul secteur d'activité — l'application du *Code canadien du travail*. Ce secteur d'activité regroupe trois secteurs de service principaux: les services décisionnels, les services de médiation et les services d'information/de communication.

L'accréditation d'unités de négociations, les services décisionnels et les activités qui s'y rattachent, aux termes des dispositions du *Code* et en réponse aux demandes des parties, constituent la fonction première du Conseil et sa raison d'être. Les bureaux régionaux sont chargés de traiter les demandes, les plaintes et les renvois présentés par les clients du Conseil et de faire enquête à leur sujet. Une fois que la région a terminé son travail, l'affaire est renvoyée au Conseil aux fins de détermination. Ce dernier peut être composé d'un banc de trois personnes, dont l'une doit être soit le Président ou un vice-président, ou d'un banc ne comprenant qu'un seul membre, soit le Président ou un vice-président. 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.

Les services de médiation sont fournis lorsque la nature de la demande, de la plainte ou autre processus l'exige. Ces services sont fournis principalement par les bureaux régionaux, situés à Dartmouth, Montréal, Ottawa, Toronto et Vancouver, ainsi que par un bureau satellite à Winnipeg. Lorsqu'il est approprié de le faire, les agents des relations du travail tiennent des séances de médiation avec les parties afin de régler rapidement et de façon efficiente 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.

Aux termes du paragraphe 15.1(1) du *Code canadien du travail* modifié, des services de médiation peuvent maintenant être fournis par le Conseil lui-même et les parties sont encouragées à régler les questions en litige à tout stade de la procédure.

Les services d'information/de communication sont assurés de façon continue par la direction et le personnel. Le Président, le Directeur exécutif et les membres de la haute direction du Conseil continuent d'être actifs au sein du milieu des relations du travail en communiquant, par des allocutions et présentations et dans le contexte d'autres forums de discussion, de l'information sur le *Code canadien du travail*, ses buts et objectifs, et sur le Conseil, son rôle, ses responsabilités, ses processus et sa jurisprudence. Ces occasions permettent en outre aux clients de fournir de l'information sur le rendement du Conseil et sur la façon dont les services ont été fournis, de même que sur leurs besoins changeants. En outre, les bureaux régionaux répondent souvent à des questions générales et particulières sur le *Code canadien du travail* et le rôle du CCRI.

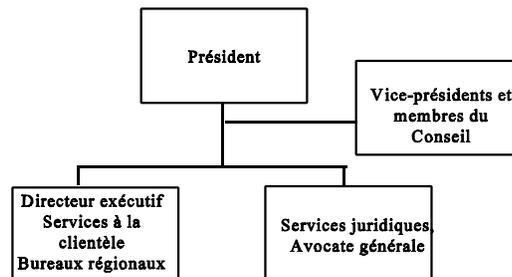
Au début de l'automne, des consultations auront lieu auprès des clients et du milieu général des relations du travail à propos des changements qui doivent être apportés au Règlement, ainsi qu'aux pratiques et procédures courantes. Ces consultations prendront la forme d'entrevues en personne avec les clients, et d'invitations à présenter des observations écrites. Ce processus de consultation constitue la première étape d'un processus visant à rehausser le rôle que jouera le Conseil au sein du milieu des relations du travail.

De plus, le CCRI fournit divers services et produits de communication — un site Web, la publication et la diffusion de ses Motifs de décision officiels, le bulletin *FOCUS*, des trousseaux d'information à l'intention des clients et une ligne d'assistance téléphonique 1-800 pour les demandes de renseignements générales.

L'administration centrale du Conseil se trouve 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 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 le quel le Conseil a des ententes de services communs et le grand public. Les Services juridiques fournissent l'aide juridique demandée par le Conseil et par ses diverses composantes. 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 — Services décisionnels

Dépenses prévues	8 906 000 \$
Autorisations totales	9 706 096 \$
Dépenses réelles 1998-1999	9 605 769 \$

Nota :Le sommaire des données financières présenté pour l'unique secteur d'activité du Conseil, les services décisionnels, comprend trois chiffres. Ces chiffres visent à montrer ce qui suit :

- *ce qu'était le plan au début de l'exercice (Dépenses prévues);*
- *les dépenses additionnelles que le Parlement a jugé bon d'approuver afin de refléter les priorités changeantes et les faits imprévus (Autorisations totales);*
- *ce qui a été effectivement dépensé (Dépenses réelles 1998-1999).*

Les données financières ci-dessus portent sur les neuf derniers mois du Conseil canadien des relations du travail (1^{er} avril au 31 décembre) et sur les trois premiers mois du Conseil canadien des relations industrielles (1^{er} janvier au 31 mars).

Le Conseil s'est vu octroyer, au titre des autorisations totales, 800 000 \$ de plus que le montant des dépenses prévues à l'origine. Les autorisations additionnelles approuvées visaient à payer les frais additionnels au titre de la rémunération des employés, y compris les avantages sociaux, et les coûts supplémentaires reliés à la transition du CCRT au CCRI. Les dépenses réelles représentaient 99 % des autorisations totales pour l'année financière. Les détails sont présentés à la partie V.

A. Attentes en matière de rendement

Les attentes de nos clients étaient claires et non ambiguës : aucune interruption de service découlant de la dissolution du Conseil canadien des relations du travail et de l'entrée en scène du Conseil canadien des relations industrielles, la prestation de nos services dans des délais plus courts ainsi qu'une communication et une consultation accrues sur les questions qui leur importent, à savoir la modification du Règlement actuel ainsi que le caractère adéquat de nos pratiques, procédures et mesures courantes.

B. Réalisations en matière de rendement

Il n'y a eu aucune interruption de service à la suite de la dissolution du Conseil canadien des relations du travail et de l'entrée en scène du Conseil canadien des relations industrielles. La charge de travail est une source de préoccupation, notamment le nombre d'affaires non réglées dont le CCRT avait été saisi, mais chacun est conscient de la situation et l'on déploie les efforts nécessaires en vue de réduire à la fois le nombre et l'âge des affaires en suspens. Nous avons accru nos communications auprès de la clientèle et un programme de consultation sera lancé à l'automne afin d'amener nos clients à prendre part à l'examen du

Règlement actuel et à déterminer dans quelle mesure les pratiques et procédures courantes répondent aux besoins.

Notre système de mesure du rendement continue d'évoluer. Nous avons signalé plus haut la participation de nos clients. Le Conseil sollicite en outre l'apport des gestionnaires et du personnel — on examinera à fond activités et mesures afin de nous assurer qu'elles contribuent à la réalisation des objectifs ministériels et personnels. Les attentes en matière de rendement seront incorporées aux ententes de rendement des directeurs régionaux et des cadres du CCRI. De nouvelles mesures et normes sont à l'étude et elles feront partie des discussions avec le milieu des relations du travail et avec notre propre direction et personnel.

Parmi les mesures que nous avons mises en marche et planifiées, mentionnons les suivantes :

- analyser la charge de travail actuelle afin d'établir des catégories d'affaires et de perfectionner le processus d'établissement des priorités à partir de l'impact et de la complexité des affaires (réorientation des ressources);
- étendre les cibles en matière de rendement actuelles des régions, ainsi que les délais d'exécution et les normes de rendement des services décisionnels afin que toutes les affaires importantes soient mesurées de façon complète et exacte;
- définir avec précision l'arriéré (à partir des résultats de ce qui précède) et déterminer le statut, le nombre et l'âge des affaires en cause;
- analyser les données existantes sur la tenue d'un scrutin afin d'établir les objectifs de rendement dans ce domaine;
- mesurer la conformité à la loi et faire rapport à ce sujet;
- mesurer la qualité de la gestion des affaires au moyen d'examen de la qualité et du rendement;
- établir un programme de vérification et d'examen sur l'efficacité, l'efficience et l'économie des processus et procédures dans les domaines des ressources humaines, de la gestion de l'information, de l'informatique, des finances et de l'administration, et en vérifier la conformité avec les exigences des organismes centraux.

Il est difficile d'attribuer des mesures quantitatives aux résultats du travail du Conseil. Le Conseil protège la liberté syndicale, la liberté de joindre le syndicat ou l'association patronale de son choix, mais il n'exerce aucune influence sur le choix qui est fait. Le Conseil élimine les pratiques déloyales de travail dans le but de prévenir les conflits de travail. Bien qu'il n'existe aucun mécanisme pour mesurer efficacement les résultats de la liberté syndicale ou la prévention des conflits de travail, on s'accorde en général pour reconnaître ces résultats, objectifs et valeurs comme des éléments vitaux pour maintenir une société équitable et démocratique, ainsi qu'une économie saine et productive. Voici des exemples qui illustrent la contribution du Conseil à la réalisation de ces objectifs et son impact sur les Canadiens.

- Les efforts de médiation du Conseil peuvent résoudre des conflits en relations du travail, et ce, avec des économies importantes de temps et d'argent pour les parties, sans interruption de service ou diminution de la qualité des services offerts aux Canadiens. Parmi les secteurs d'activités menacés d'interruption où des conflits ont été réglés, on compte le transport aérien (national et international), ainsi que la diffusion et la câblodistribution à l'échelle provinciale.
- Une grève illégale a interrompu le service de traversier entre Terre-Neuve et la Nouvelle-Écosse. L'interruption de ce service important reliant Terre-Neuve au reste du Canada a eu un impact immédiat sur le déplacement de personnes et de marchandises; une interruption prolongée aurait assurément nuï au tourisme, une source de revenus essentielle pour l'île. Le Conseil a tout de suite entamé des séances de médiation avec les parties et, en un peu plus de 12 heures, les employés sont retournés au travail et le service de traversier a repris.
- Une grève nationale a perturbé, pour une période de quatre à cinq semaines, les activités de diffusion au sein d'un important diffuseur canadien. Au moment de l'intervention du CCRI, les négociations entre les parties avaient atteint une impasse et le processus de conciliation s'était arrêté. Grâce aux efforts du Conseil, les parties ont convenu de recourir au Service fédéral de médiation et de conciliation. La médiation a pu reprendre et peu après, les parties ont conclu une convention collective.
- Le débit normal de circulation aérienne à l'aéroport canadien le plus achalandé a été perturbé par un conflit entre les employés et la direction de l'aéroport. Au terme de la première journée d'une audience publique, les parties ont pu trancher rapidement les questions en litige importantes et par la suite, avec l'aide du Service fédéral de médiation et de conciliation, une convention collective a été conclue. L'aéroport a pu reprendre ses activités normales.
- La loi accorde à tous les employés la liberté de se joindre au syndicat de leur choix. En vertu de cette loi, le Conseil a tenu un scrutin de représentation auprès de quelque 2000 employés qui travaillent pour une entreprise en expansion dans le secteur aérien. Le Conseil a tenu le scrutin par boîte de scrutin et par courrier, a déterminé qui avait droit de vote, a maintenu la confidentialité du vote, a inscrit et a localisé les personnes ayant droit de vote, a répondu aux questions et a tranché les litiges au sujet du processus. Le scrutin était compliqué du fait que bon nombre des employés visés habitaient dans des communautés du nord éloignées. Toutes les parties se sont dites impressionnées de l'efficacité et du professionnalisme dont a fait preuve le Conseil pendant tout le processus.

Dans les statistiques sur le rendement qui suivent, le Conseil présente certains renseignements détaillés sur le rendement en ce qui concerne le volume de travail, la rapidité avec laquelle il a été exécuté et la qualité du travail accompli. La présentation de l'information sur le rendement suit en grande partie le mode de présentation adopté pour les années antérieures. Certaines modifications mineures ont été apportées à la présentation des

renseignements sur la qualité des décisions du Conseil afin de rendre l'information plus significative. La charge de travail fait l'objet d'une ventilation plus détaillée.

Statistiques sur le rendement — CCRI

Le CCRI a commencé ses activités le 1^{er} janvier et le premier ensemble de tableaux fait état de son rendement au cours des trois premiers mois de son existence. Le rendement du CCRI a été rapporté séparément, toutefois, parce que le CCRI est l'organisme de relations industrielles établi par le *Code canadien du travail*. Depuis le 1^{er} janvier 1999, le Conseil dispose de pouvoirs et d'autorisations accrues pour instruire et trancher les affaires, il a une charge de travail nouvelle et élargie à la suite de la modification de la loi et il dispose de systèmes et processus révisés pour gérer les affaires plus rapidement. Le deuxième ensemble de tableaux (partie VI: Autres renseignements, section D) présente le rendement regroupé des deux conseils pour tout l'exercice; nous incluons ces derniers tableaux afin de « fermer les livres » de l'ancien Conseil de façon conforme à ce qui avait adopté les années antérieures.

Le présent rapport sur le rendement et les rapports subséquents indiqueront la mesure dans laquelle le Conseil a réussi à réduire le nombre et l'âge des affaires dont il était saisi, y compris celles héritées de l'ancien Conseil.

La figure 3 présente la charge de travail du CCRI. Le total des dossiers représente la plus forte charge de travail depuis 1995-1996 et le deuxième niveau d'activité en importance des huit dernières années. Le total mensuel des affaires tranchées représente le plus haut niveau atteint depuis l'exercice 1995-1996. Au 31 mars, les dossiers dont le Conseil était saisi atteignaient le niveau le plus élevé jamais enregistré à la fin de mars.

Figure 3 — Charge de travail

Total — Accréditations, plaintes et autres			
	98-99*	98-99**	Total
	Janv.-mars	Janv.-mars	
Courantes (héritées)	-	539	539
Reçues	<u>288</u>	<u>***4</u>	<u>292</u>
Total	<u>288</u>	<u>543</u>	<u>831</u>
Agréées	5	50	55
Rejetées	4	41	45
Retirées/réglées	<u>18</u>	<u>41</u>	<u>59</u>
Total des affaires tranchées	<u>27</u>	<u>132</u>	<u>159</u>
En instance	261	411	672

* Représente la nouvelle charge de travail reçue par le CCRI depuis le 1^{er} janvier

** Représente la charge de travail provenant du CCRT

*** Affaires rouvertes

La charge de travail est une source de préoccupation majeure. La transition, les délais associés tant aux nominations qu'à l'arrivée de nouveaux membres, l'accroissement de la charge de travail, le nombre d'employés qui est à son plus bas niveau depuis dix ans — autant de facteurs qui ont contribué à l'importance de la charge de travail actuelle.

Le Conseil a concentré ses efforts sur la diminution de l'âge de l'ensemble de sa charge de travail (figure 3.1) et sur la réduction de la charge de travail héritée de l'ancien Conseil (figure 3.2); des progrès importants ont été réalisés dans les deux cas.

En raison du fait que tous les membres à plein temps étaient en place le 1^{er} août, des pratiques et procédures améliorées de gestion des affaires, de l'attention particulière à la mise au rôle et à l'établissement des priorités, et malgré la charge de travail accrue, le Conseil est déterminé à gérer de façon énergique sa charge de travail et à réduire sensiblement tant le nombre que l'âge des affaires dont il est saisi au cours de la prochaine année financière.

Figure 3.1 — Charge de travail (selon l'âge des affaires)

Âge à partir de la date de réception	Nombre d'affaires 31 décembre 1998	% du total	Nombre d'affaires 31 mars 1999	% du total
1 mois	53	10	114	17
2 mois	56	10	93	14
3 mois	47	9	58	9
4 mois	31	6	34	5
8 mois	118	22	105	16
1 an	61	11	89	13
2 ans	109	20	116	17
3 ans	29	5	26	4
plus de 3 ans	35	7	37	5
Total	539	100	672	100

Figure 3.2 — Affaires provenant du CCRT (selon l'âge des affaires)

Âge à compter de la date de réception	« Affaires héritées » au 31 décembre 1998	« Affaires héritées » au 31 mars 1999	Réduction	
			N ^{bre}	%
1 mois	53	42*	11	21
2 mois	56	36	20	36
3 mois	47	33	14	30
4 mois	31	21	10	32
8 mois	118	90	28	24
1 an	61	53	8	13
2 ans	109	87	22	20
3 ans	29	23	6	21
plus de 3 ans	35	26	9	26
Total	539	411*	128	24

* inclut 4 affaires rouvertes

Temps de traitement

Le temps de traitement est le temps nécessaire 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. Le temps de traitement est calculé de façon à refléter le rendement du CCRI sur ses propres dossiers ainsi que sur les dossiers hérités de l'ancien Conseil. La nouvelle charge de travail représente les dossiers reçus par le CCRI depuis le 1^{er} janvier; la charge de travail totale représente tous les dossiers traités entre le 1^{er} janvier et le 31 mars. La figure 4 porte sur les dossiers qui ont nécessité une audience et la figure 5, sur ceux qui n'en ont pas nécessité.

Figure 4 — Temps de traitement total, avec audience publique

	Nouvelle charge de travail*	Charge de travail totale**
Demandes d'accréditation		
Avec audience publique		
Nombre de demandes	0	6
Jours médians — Reçues à Décision	-	667
Jours moyens — Reçues à Décision	-	584
Plaintes de pratique déloyale de travail		
Avec audience publique		
Nombre de plaintes	1	13
Jours médians — Reçues à Décision	66	525
Jours moyens — Reçues à Décision	66	541
Tous les dossiers		
Avec audience publique		
Dossiers réglés	8	44
Jours médians — Reçues à Décision	51	645
Jours moyens — Reçues à Décision	43	603

* Dossiers reçus par le CCRI depuis le 1^{er} janvier et complétés le 31 mars 1999

** Tous les dossiers complétés entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 1999

En ce qui concerne les décisions rendues sur l'ensemble des dossiers, la rapidité de traitement est la meilleure jamais enregistrée. L'accent a été mis sur l'âge des dossiers dont le Conseil était saisi; en ce qui concerne la charge de travail héritée, le Conseil a tranché 6 demandes d'accréditation, dont 4 remontaient à presque deux ans, 13 plaintes, dont 4 remontaient à plus de deux ans et 10 autres dossiers (employeur unique, vente d'entreprise, etc.) qui remontaient à plus de deux ans.

Figure 5 - Temps de traitement total, sans audience publique

	Nouvelle charge de travail*	Charge de travail totale**
Demandes d'accréditation		
Avec audience publique		
Nombre de demandes	3	24
Jours médians — Reçues à Décision	50	88
Jours moyens — Reçues à Décision	49	132
Plaintes de pratique déloyale de travail		
Avec audience publique		
Nombre de plaintes	9	54
Jours médians — Reçues à Décision	34	162
Jours moyens — Reçues à Décision	38	203
Tous les dossiers		
Avec audience publique		
Dossiers réglés	17	112
Jours médians — Reçues à Décision	46	119
Jours moyens — Reçues à Décision	46	162

* Dossiers reçus par le CCRI depuis le 1^{er} janvier et complétés le 31 mars 1999

** Tous les dossiers complétés entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 1999

La rapidité du traitement sans audience pour tous les dossiers reçus depuis le début de janvier est la meilleure enregistrée à ce jour. S'il est vrai que ces résultats ne sont que pour un trimestre, ils permettent tout de même de penser que les changements apportés tant à la gestion qu'au traitement des affaires ont eu les changements positifs escomptés. La rapidité de traitement pour la charge de travail totale en ce qui a trait aux accréditations et aux plaintes est à peu près moyenne et elle est considérablement au-dessus de la moyenne pour l'ensemble des dossiers.

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. 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. (On estime à 2 300 \$ par jour les coûts d'audience, en excluant les salaires.)

Figure 6 — Règlement de plaintes

Rendement régional	Objectif	Réalisation
Retrait/taux de règlement — plaintes	50 %	59 %

Aux termes des modifications qui ont été apportées au *Code canadien du travail*, les parties sont encouragées à régler, avec l'aide du Conseil, toute question en litige à n'importe quel stade de la procédure. De nouvelles mesures devront être élaborées afin d'établir le succès avec lequel le Conseil fournit cette assistance aux parties.

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 dans le cas d'un banc à membre unique ou du Président ou d'un vice-président et de deux membres dans un banc complet) peuvent régler les affaires à partir de la preuve qu'ils ont en main (documentation 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 aux figures 7 et 8. (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 7 — Temps de règlement — Demandes d'accréditation

	Nouvelle charge de travail*	Charge de travail totale**
Demandes d'accréditation		
Avec audience publique		
Nombre de décisions	0	6
Jours médians — Audience à Décision	-	98
Jours moyens — Audience à Décision	-	126
Sans audience publique		
Nombre de décisions	3	24
Jours médians — Prête à Décision	8	13
Jours moyens — Prête à Décision	6	40

* Dossiers reçus par le CCRI depuis le 1^{er} janvier et complétés le 31 mars 1999

** Tous les dossiers complétés entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 1999

Figure 8 — Temps de règlement — Plaintes de pratique déloyale de travail

	Nouvelle charge de travail*	Charge de travail totale**
Plaintes de pratique déloyale de travail		
Avec audience publique		
Nombre de décisions	1	13
Jours médians — Audience à Décision	3	323
Jours moyens — Audience à Décision	3	326
Sans audience publique		
Nombre de décisions	9	54
Jours médians — Audience à Décision	5	7
Jours moyens — Audience à Décision	5	30

* Dossiers reçus par le CCRI depuis le 1^{er} janvier et complétés le 31 mars 1999

** Tous les dossiers complétés entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 1999

Figure 9 — Temps de règlement — Tous les dossiers

	Nouvelle charge de travail*	Charge de travail totale**
Tous les dossiers		
Avec audience publique		
Nombre de décisions	8	44
Jours médians — Audience à Décision	32	189
Jours moyens — Audience à Décision	30	319
Sans audience publique		
Nombre de décisions	17	112
Jours médians — Prête à Décision	7	9
Jours moyens — Prête à Décision	9	33

* Dossiers reçus par le CCRI depuis le 1^{er} janvier et complétés le 31 mars 1999

** Tous les dossiers complétés entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 1999

Les temps de règlement pour les demandes d'accréditation, les plaintes et tous les autres dossiers reçus par le CCRI depuis le 1^{er} janvier ont atteint des niveaux sans précédent. L'exigence qu'impose le nouveau *Code*, à savoir que les décisions doivent être rendues dans les 90 jours suivant la prise en délibéré par le banc, a été respectée dans tous les cas. Ici encore, il est vrai que ces résultats ne sont que pour trois mois; cependant, ils sont spécialement encourageants, compte tenu des changements importants que le Conseil a subis.

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. Aucune demande de révision judiciaire des décisions rendues par le Conseil n'a été présentée concernant les affaires reçues après le 1^{er} janvier 1999.

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 une décision. Au 31 mars, le Conseil n'avait reçu aucune demande de réexamen de ses décisions rendues relativement aux affaires reçues après le 1^{er} janvier 1999. (Deux demandes ont été présentées concernant ces affaires après le 31 mars 1999.)

Information/communication

Les services d'information et de communication sont fournis de façon continue par la direction et le personnel. Le Président, le Directeur exécutif et les membres de la haute direction du Conseil continuent d'être actifs dans le milieu des relations du travail et fournissent de l'information sur le Conseil, son rôle, ses responsabilités, ses processus et sa jurisprudence en prononçant des allocutions, en faisant des présentations et en assistant à d'autres forums de discussion.

Le CCRI fournit divers services et produits de communication — son site Web, la publication et la diffusion de ses Motifs de décision officiels, le bulletin *FOCUS*, des trousseaux d'information à l'intention des clients, la ligne téléphonique 1-800 pour les demandes de renseignements générales. Le niveau d'activité sur le plan des communications a été élevé au cours de l'année écoulée :

- le nombre de visites sur la page Web a atteint en moyenne de 1 500 par mois;
- les Motifs de décision officiels du Conseil sont distribués à environ 500 organismes et particuliers, y compris bibliothèques, centres de recherche, études d'avocats, organisations syndicales ainsi que ministères et organismes fédéraux et provinciaux (on peut obtenir de l'information sur papier, sur CD-ROM ou sous forme électronique par l'entremise de Quicklaw, une base de données en direct);
- 3 numéros du bulletin *FOCUS* ont été publiés, le tirage actuel étant d'environ 700;
- 100 trousseaux d'information ont été fournis sur demande;
- on a répondu à presque 11 000 demandes de renseignements générales sur la ligne 1-800.

Tel que nous l'avons signalé plus haut, au début de l'automne nous tiendrons des consultations auprès des clients et du milieu général des relations du travail concernant l'élaboration du nouveau Règlement du Conseil et d'autres questions liées aux communications.

Partie IV : Groupement des rapports

A. État de préparation à l'an 2000

Le Conseil sera tout à fait prêt pour le 1^{er} janvier 2000. Au 31 juillet 1999, le seul système essentiel à la mission du Conseil, soit le système de gestion des affaires, était entièrement conforme. Parmi les autres éléments rendus conformes, mentionnons le système financier du Conseil (Free Balance), le système de gestion des dossiers (Foremost 7.0) et le système d'information utilisé pour la gestion de la bibliothèque (Inmagic). Les serveurs du réseau exploitant Novell Netware ont été mis à niveau afin de les rendre conformes. Les logiciels d'ordinateur COTS ont été mis à niveau; on continuera de s'assurer qu'ils sont toujours conformes.

Les réseaux et composantes du Conseil seront entièrement conformes à la fin de l'automne. Le matériel sera rendu conforme dans le contexte du remplacement normal des composantes suivant la gestion du cycle de vie du matériel.

Partie V : Rendement financier

A. Aperçu du rendement financier

Les données financières ci-dessus portent sur les neuf derniers mois du Conseil canadien des relations du travail (1^{er} avril au 31 décembre 1998) et sur les trois premiers mois du Conseil canadien des relations industrielles (1^{er} janvier au 31 mars 1999).

Les autorisations totales accordées au Conseil ont été de 800 000 \$ de plus que le montant initial des dépenses prévues. Les autorisations additionnelles visaient ce qui suit :

- l'augmentation des frais à assumer au titre de la rémunération des employés en raison des négociations collectives, 390 000 \$;
- les avantages sociaux rattachés à ces coûts additionnels, 59 000 \$;
- l'utilisation autorisée des produits de l'aliénation des biens excédentaires de l'État, 1 000 \$;
- 350 000 \$ pour des coûts additionnels reliés à la transition du CCRT au CCRI.

Les dépenses réelles représentaient 99 % des montants autorisés. Les coûts de transition n'ont pas tous été engagés en 1998-1999.

B. Tableaux financiers

Nous avons inclus les tableaux financiers suivants :

Tableau 1 — Sommaire des crédits approuvés

Tableau 2 — Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

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

Tableau financier 1 : Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)			
Crédit	1998-1999		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Conseil canadien des relations industrielles		
25		7 728	8 468
(L)	Dépenses du Programme	1 178	1 238
	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés		
	Total	8 906	9 706
			9 606

Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 1998-1999

Dépenses prévues contre dépenses réelles (en milliers de dollars)			
Secteur d'activité : Processus décisionnel	1998-1999		
	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
ETP	97		83
Fonctionnement	8 906	9 706	9 606
Immobilisations	-	-	-
Subventions et contributions votées	-	-	-
Total provisoire : Dépenses brutes votées	8 906	9 706	9 606
Subventions et contributions prévues par la loi	-	-	-
Total Dépenses brutes	8 906	9 706	9 606
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Total Dépenses nettes	8 906	9 706	9 606
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	-	-	-
Coût des services offerts par d'autres ministères			1 937
Coût net du Conseil	8 906	9 706	12 199

Tableau financier 3

Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues du Conseil contre les dépenses réelles (en milliers de dollars)					
	Dépenses réelles 1996-1997	Dépenses réelles 1997-1998	1998-1999		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Conseil canadien des relations industrielles	8 433	8 596	8 906	9 706	9 606
Total	8 433	8 596	8 906	9 706	9 606

Partie VI : Autres renseignements

A. Personnes ressources pour obtenir des renseignements

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

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

Courrier électronique : cirbccri@istar.ca
Site Internet : www.cirb-ccri.gc.ca

B. Lois appliquées par le Conseil canadien des relations industrielles

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 industrielles

D. Statistiques sur le rendement regroupées — CCRT/CCRI

Les statistiques regroupées suivantes visent l'exercice 1998-1999 et portent sur les neuf derniers mois du CCRT et sur les trois premiers mois du CCRI. Tel qu'il est mentionné plus haut, les résultats de l'ensemble de l'exercice font l'objet d'une analyse peu détaillée en raison des changements importants qui ont été apportés à la loi, aux autorisations, à l'organisme, aux systèmes et aux processus durant cette période. Les conclusions que l'on pourrait tirer au sujet du rendement et des mesures correctives à prendre seraient trompeuses à tout le mieux. (Les explications des figures sont présentées avec les tableaux antérieurs visant le rendement du CCRI; la numérotation des figures est alignée sur celle utilisée pour les figures du CCRI.)

Figure 3A — Charge de travail

Total — Accréditations, plaintes et autres					
	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99
Courantes	578	431	453	439	471
Reçues	<u>706</u>	<u>835</u>	<u>666</u>	<u>658</u>	<u>806</u>
Total	<u>1 284</u>	<u>1 286</u>	<u>1 119</u>	<u>1 097</u>	<u>1 377</u>
Agréées	245	347	221	228	193
Rejetées	324	169	192	155	136
Retirées/réglées	<u>284</u>	<u>297</u>	<u>267</u>	<u>243</u>	<u>276</u>
Total tranché	<u>853</u>	<u>813</u>	<u>680</u>	<u>626</u>	<u>605</u>
En instance	431	453	439	471	672

Temps de traitement

Figure 4A — Temps de traitement total, avec audience

	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99
Demandes d'accréditation					
Avec audience publique					
Jours médians — Reçues à Décision	225	455	270	260	595
Jours moyens — Reçues à Décision	250	462	474	290	483
Nombre de demandes	13	10	14	9	11
Plaintes de pratique déloyale de travail					
Avec audience publique					
Jours médians — Reçues à Décision	311	316	324	246	418
Jours moyens — Reçues à Décision	332	336	336	262	510
Nombre de plaintes	73	55	62	46	53
Tous les dossiers					
Avec audience publique					
Jours médians — Reçues à Décision	294	322	314	259	478
Jours moyens — Reçues à Décision	431	434	449	330	560
Dossiers réglés	151	105	145	100	107

Figure 5A — Temps de traitement total, sans audience

	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99
Demandes d'accréditation					
Avec audience publique					
Jours médians — Reçues à Décision	68	76	84	62	77
Jours moyens — Reçues à Décision	94	124	110	83	112
Nombre de demandes	144	137	129	126	107
Plaintes de pratique déloyale de travail					
Avec audience publique					
Jours médians — Reçues à Décision	140	135	121	148	155
Jours moyens — Reçues à Décision	182	155	157	169	192
Nombre de plaintes	232	249	220	227	229
Tous les dossiers					
Avec audience publique					
Jours médians — Reçues à Décision	112	88	90	100	104
Jours moyens — Reçues à Décision	168	129	133	129	150
Dossiers réglés	702	708	534	520	494

Figure 6A — Règlement de plaintes

Rendement régional	Objectif	Réalisation
Retrait/taux de règlement — plaintes	50 %	65,3 %

Processus décisionnel

Figure 7A — Temps de règlement — Demandes d'accréditation

	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99
Demandes d'accréditation					
Avec audience publique					
Jours médians — Audience à Décision	21	95	163	188	98
Jours moyens — Audience à Décision	47	139	190	144	151
Nombre de décisions	13	10	14	9	11
Sans audience publique					
Jours médians — Prête à Décision	11	9	9	13	14
Jours moyens — Prête à Décision	20	29	31	27	38
Nombre de décisions	149	137	129	126	107

Figure 8A — Temps de règlement — Plaintes de pratique déloyale de travail

	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99
Plaintes de pratique déloyale de travail					
Avec audience publique					
Jours médians — Audience à Décision	68	48	80	65	147
Jours moyens — Audience à Décision	129	88	152	103	240
Nombre de décisions	73	55	62	46	53
Sans audience publique					
Jours médians — Prête à Décision	15	8	10	16	7
Jours moyens — Prête à Décision	84	53	57	66	66
Nombre de décisions	232	249	220	227	229

Figure 9A — Temps de règlement — Tous les dossiers

	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99
Tous les dossiers					
Sans audience publique					
Jours médians — Audience à Décision	64	48	97	72	147
Jours moyens — Audience à Décision	180	96	163	167	297
Dossiers réglés	151	105	145	100	107
Sans audience publique					
Jours médians — Prête à Décision	17	12	10	14	12
Jours moyens — Prête à Décision	287	37	40	48	48
Dossiers réglés	702	708	534	520	494

Qualité du processus décisionnel

Figure 10A — Révisions judiciaires

Demandes de révision judiciaire					
	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99
Décisions du Conseil*	904	918	723	626	605
Demandes de révision	36	24	30	24	16
Pourcentage révisé (%)	4,0	2,6	4,15	3,8	2,6
Révisions tranchées	37	36	32	19	18
Demandes agréées	2	2	1	1**	1
Demandes rejetées	24	20	17	9	9
Demandes retirées	11	14	14	9	7
Taux de succès du Conseil (%)	94,6	94,4	96,9	94,7	94,5

* 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 agréée en partie.

Figure 11A — Réexamens

	Demandes de réexamen				
	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99
Reçues	48	42	37	43	36
Agrées	4	5	3	6	6
Rejetées	47	25	34	33	31
Retirées	3	5	4	2	1
Réglées	54	35	41	41	46
En instance	10	17	13	16	8
Taux de succès	7,4 %	14,3 %	7,32 %	14,6 %	13,1 %

Index

mandat	2, 5, 7, 8, 10, 11
mesures du rendement	1
objectifs	5, 10, 12, 16
plans	5, 10
priorités	5, 10, 15, 16, 19
programme	8, 10, 11, 15, 16, 30
publication	12, 26
responsabilités	12, 26
rôle	5, 8-12, 19, 26
vision et mission	7