

Rétroaction des clients sur le rendement du Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs

Préparé par :

Entreprises Culturelles Internationales/Cultural Enterprises International

Mireille F. Watson et Catherine M. Hurley, directrices

Le 30 avril 2000

Table des matières

1. Introduction	1
2. Commentaires des groupes de clients sur l'atteinte des objectifs et le respect des priorités du Tribunal	4
3. Commentaires des groupes de clients sur les mesures et les cibles d'évaluation de l'atteinte des objectifs	5
4. Observations générales des groupes de clients	5
5. Mesures recommandées	13
6. Le mot de la fin	16
Annexe A - La <i>Loi sur le statut de l'artiste</i> - Rétroaction des clients et recommandations	17
Annexe B - Questionnaire d'évaluation du rendement	18
Annexe C - Liste des organisations à qui on a demandé de participer à l'enquête ...	21

RÉTROACTION DES CLIENTS SUR LE RENDEMENT DU TRIBUNAL CANADIEN DES RELATIONS PROFESSIONNELLES ARTISTES-PRODUCTEURS

1. INTRODUCTION

Depuis 1997, le Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs, « le Tribunal », ainsi que d'autres ministères et organismes fédéraux, est tenu de présenter un rapport de rendement annuel au Parlement.

Pour s'acquitter de son obligation publique de rendre compte et pour améliorer son fonctionnement, le Tribunal a établi des objectifs opérationnels pour orienter ses activités et fixer des normes de mesure du rendement afin d'évaluer son efficacité et son efficacité. Le Tribunal a publié des rapports de rendement annuels qui sont déposés dans le Budget principal des dépenses présenté au Parlement pour chaque exercice se terminant le 31 mars. Les résultats du présent sondage auprès des clients serviront à préparer l'examen du rendement du Tribunal pour l'exercice se terminant le 31 mars 2000.

1.1 Contexte

En 1992, le gouvernement fédéral a adopté la *Loi sur le statut de l'artiste* qui reconnaît le rôle spécial que les artistes jouent dans la société canadienne. Le Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs a été créé en 1993 pour aider à atteindre les objectifs de la *Loi*, en créant un cadre législatif pour la négociation collective entre les artistes pigistes et les producteurs dans le secteur de compétence fédéral tel qu'établi dans la *Loi sur le statut de l'artiste*. Le Tribunal est entré pleinement en fonction en 1995. Les producteurs visés par la *Loi* sont toutes les entreprises de radiodiffusion relevant du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), tous les ministères fédéraux et la plupart des sociétés d'État et des organismes fédéraux.

Voici quelles sont les responsabilités du Tribunal :

- définir les secteurs d'activités culturelles qui sont appropriés aux fins de la négociation collective entre les associations d'artistes et les producteurs dans son secteur de compétence;
- accréditer les associations qui représentent des entrepreneurs indépendants travaillant dans ces secteurs d'activités;
- entendre et régler les plaintes de pratique déloyale déposées par des artistes, des associations d'artistes et des producteurs;

- prescrire les recours appropriés dans les cas de contravention à la *Loi sur le statut de l'artiste*.

Depuis qu'il a commencé à rendre des décisions sur les demandes d'accréditation en 1996, le Tribunal a défini 20 secteurs appropriés aux fins de la négociation et il a accrédité diverses associations d'artistes pour qu'elles représentent des artistes dans ces secteurs. Au 31 mars 2000, le Tribunal avait reçu 28 demandes d'accréditation, dont 22 ont été traitées. Au total, six plaintes, deux demandes de décision, quatre demandes de réexamen et une demande d'autorisation de poursuivre avaient été reçues et toutes, sauf une, avaient été traitées.

1.2 Objectif de la consultation

Pour améliorer son cadre d'évaluation et son rendement, le Tribunal a entamé un processus consultatif avec ses groupes de clients et ses intervenants, afin d'engager des pourparlers ouverts et francs. La présente consultation sur la rétroaction des clients marque le début d'un processus visant à obtenir les conseils et la participation des clients dans la poursuite de cet objectif.

Par le biais de ces entrevues avec les clients, le Tribunal voulait tout spécialement de la rétroaction sur les questions suivantes :

- la pertinence de ses objectifs de rendement actuels, notamment :
 - i) traiter et statuer sur les demandes, les plaintes et autres dossiers dont il est saisi -- promptement, professionnellement et économiquement;
 - ii) informer les artistes et les producteurs et les aider à régler leurs différends et à profiter des avantages de la *Loi sur le statut de l'artiste*;
 - iii) assurer la visibilité au public des buts, des activités et de l'impact du Tribunal;
 - iv) gérer ses ressources en fonction des principes d'efficacité, d'efficience et de responsabilité.
- Comment améliorer son cadre de mesure du rendement et décrire l'incidence de ses activités sur les clients. Le Tribunal souhaitait aller au-delà de l'analyse quantitative courante de ses services à la clientèle découlant des rapports sur l'efficacité de la prestation de ses services, comme le nombre de demandes d'accréditation, le délai de réaction, etc., pour faire une mesure qualitative de la valeur de son service.

En conséquence de ces consultations, le Tribunal désire être mieux placé à long terme pour évaluer l'impact de ses travaux et de ses décisions sur le bien-être des artistes et sur les relations artistes-producteurs.

1.3 Méthodologie

Pour ce faire, le Tribunal a retenu les services d'une société d'experts-conseils, Entreprises Culturelles Internationales, qu'il a chargée de concevoir un questionnaire d'évaluation pour le client (annexe B) et de consulter les clients.

Des lettres d'invitation à participer au projet de recherche, accompagnées d'un questionnaire, ont été envoyées à 48 organisations sur une liste initiale de 75 organisations identifiées par le secrétariat du Tribunal. Les experts-conseils ont réalisé des entrevues auprès de 40 associations d'artistes accréditées, radiodiffuseurs et institutions du gouvernement fédéral.

Comme il s'agissait de la première consultation auprès des clients du Tribunal, le choix des clients à interroger a été fait à partir de la liste des associations d'artistes qui étaient accréditées et des producteurs qui avaient amorcé des négociations ou reçu un avis de négociation. La société a particulièrement veillé à ce qu'il y ait un échantillonnage approprié des personnes interrogées relativement à la discipline artistique, au genre de producteur et à la représentation régionale ou géographique.

La société d'experts-conseils a jugé que les entrevues en personne plutôt que téléphoniques favorisaient une discussion ouverte et approfondie avec les personnes interrogées. Par conséquent, dans la mesure du possible et étant donné les ressources disponibles, les experts-conseils ont fait des entrevues en personne. Sur les 40 entrevues réalisées, 19 ont été faites en personne. L'intérêt et la participation des clients ont été en général très élevés, comme le démontre le nombre de répondants.

Les experts-conseils ont surtout tâché d'obtenir l'information suivante des clients du Tribunal :

- les améliorations proposées au cadre d'évaluation de base pour renforcer les rapports fondés sur les résultats contenus dans le rapport de rendement annuel du Tribunal;
- une évaluation de la qualité et de la rapidité d'exécution des services du Tribunal;
- les perceptions des clients et leur évaluation de l'incidence du rôle et des travaux du Tribunal et de son secrétariat sur leur organisation (et leurs membres, le cas échéant).

2. COMMENTAIRES DES GROUPES DE CLIENTS SUR L'ATTEINTE DES OBJECTIFS ET LE RESPECT DES PRIORITÉS DU TRIBUNAL

2.1. Traitement des demandes d'accréditation, des plaintes et d'autres questions dans les meilleurs délais

En moyenne, le niveau de satisfaction est de 8 sur 10.

La capacité du Tribunal et de son secrétariat à traiter les demandes d'accréditation, de même qu'à régler les plaintes et d'autres questions rapidement, suscite un niveau de satisfaction élevé.

2.2. Les décisions prises par le Tribunal à ce jour ont-elles été jugées adéquates et judicieuses

En moyenne, le niveau de satisfaction est de 6,5 sur 10.

Les associations d'artistes sont en général satisfaites des décisions rendues par le Tribunal. Les producteurs sont moins satisfaits, ce qui, à notre avis, est dû en partie au manque de connaissances du processus décisionnel, problème auquel on peut remédier en ciblant davantage les communications.

Il faut noter que ses renseignements sont fondés sur un échantillonnage d'associations d'artistes et de producteurs qui ont pris part au processus décisionnel, ou qui en connaissaient les décisions.

2.3. Fournir de l'information et de l'aide aux parties à la négociation collective pour qu'elles profitent de la Loi

En moyenne, le niveau de satisfaction est de 7 sur 10.

Chez les organisations et les personnes qui ont cherché à obtenir de l'information et de l'aide du secrétariat du Tribunal, le niveau de satisfaction est très élevé. Dans les cas où il n'y a pas eu de communication avec le secrétariat, le niveau de satisfaction moins grand peut s'expliquer par le manque de connaissances du rôle du Tribunal et des services offerts.

2.4. Assurer la visibilité du Tribunal pour ses clients et le public

En moyenne, le niveau de satisfaction est de 5 sur 10.

Malgré plusieurs initiatives faites par le secrétariat du Tribunal pour élargir son rayonnement auprès de ses groupes de clients, les personnes interrogées ne considèrent pas que ces efforts ont été importants. Les préoccupations cernées par les groupes de clients interrogés sont attribuables à la nécessité d'avoir de meilleures communications avec le secrétariat.

2.5. Gérer ses ressources en tenant compte des principes de l'efficience, de l'efficacité et de la responsabilisation

Dans l'ensemble, les répondants pensent que le Tribunal gère bien ses ressources et ils soulignent le fait qu'il ait rendu, avec prudence, des ressources non dépensées tirées de l'affectation budgétaire annuelle. Toutefois, étant donné le besoin exprimé de communications améliorées, d'une sensibilisation et d'une formation plus poussées en négociation collective, les répondants ont souvent suggéré que le Tribunal augmente l'affectation de ses ressources à ces secteurs.

3. COMMENTAIRES DES GROUPES DE CLIENTS SUR LES MESURES ET LES CIBLES D'ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

- Les objectifs de rendement du Tribunal semblent être réalistes mais il n'y a pas assez de notes explicatives quand ils ne sont pas atteints.
- Les répondants mentionnent souvent que la réussite d'une négociation donnée ne devrait pas être le seul critère servant à mesurer le rendement du Tribunal. Les évaluations du rendement devraient aussi prendre en compte l'information sur les personnes qui font appels à ces services et les qualités des services rendus.
- Il faudrait prendre soin d'instaurer une forme de mesure de cause à effet dans les rapports de rendement annuels du Tribunal, mesure qui saisirait en quelque sorte la corrélation entre l'accréditation des organisations d'artistes et les améliorations apportées au niveau de vie des artistes.

Aucune suggestion concrète pour modifier les objectifs du Tribunal n'a été faite, ce qui donne à penser aux experts-conseils que les priorités actuelles des groupes de clients semblent être centrées sur l'obtention des avantages qui les touchent directement.

4. OBSERVATIONS GÉNÉRALES DES GROUPES DE CLIENTS

Les deux parties précédentes ont porté tout spécialement sur les commentaires des groupes de clients sur la réalisation des objectifs et le respect des priorités du Tribunal, de même que sur les mesures et les cibles employées pour évaluer l'atteinte de ces objectifs.

Or, la question qui préoccupait surtout les groupes de clients était la pertinence de la *Loi* et ses effets sur eux (le cas échéant). Les associations d'artistes désirent invariablement connaître la meilleure façon de profiter des droits qui leurs sont conférés

par la loi fédérale et la manière de négocier comme il se doit. Les radiodiffuseurs et les institutions du gouvernement fédéral pensent qu'il est difficile de comprendre pourquoi ils sont visés par la *Loi* et quel effet celle-ci a sur la façon dont ils font des affaires depuis toujours.

En général, les personnes interrogées pensent que la *Loi sur le statut de l'artiste* a été adoptée afin de donner aux artistes canadiens un meilleur statut, une tribune où amorcer des négociations collectives, un moyen d'augmenter les gains qu'ils peuvent réaliser et une façon d'améliorer leurs conditions de travail.

Néanmoins, de par la nature même de la description et du but de la *Loi*, celle-ci et, par association, le Tribunal et son secrétariat, sont considérés par les producteurs (radiodiffuseurs et ministères et organismes du gouvernement fédéral) comme ayant un parti-pris en faveur des associations d'artistes. Ce point de vue a peut-être inconsciemment entraîné une méfiance générale à l'égard du rôle et du mandat du Tribunal.

De l'avis des experts-conseils, les relations actuelles entre les producteurs et les associations d'artistes ne sont pas aussi bonnes qu'elles pourraient l'être. À moins que :

- i) l'on ne comprenne mieux le but de la *Loi* en ce qui touche les associations d'artistes et les producteurs,
- ii) l'on ne comprenne mieux le mandat du Tribunal et de son secrétariat,
- iii) les communications dans le processus de négociation collective ne soient meilleures,

cette situation pourraient s'envenimer avec l'augmentation des avis de négociation signifiés aux groupes de producteurs par des associations d'artistes au cours des douze derniers mois.

Les experts-conseils aimeraient souligner que plusieurs commentaires et suggestions ont été faits directement à propos de la *Loi*. Les commentaires sur la *Loi* ne faisaient pas partie du mandat original des experts-conseils quand ils ont entrepris l'étude mais, en raison de l'importance de ces commentaires, ils ont quand même dressé la liste des rétroactions et des recommandations qui en découlent à l'annexe A.

4.1. Positions courantes des associations d'artistes

- Le secrétariat du Tribunal est, dans l'ensemble, perçu comme étant très professionnel, prêt à se dépasser pour aider les organisations d'artistes et très réceptif.
- Elles ont l'impression que l'information fournie aux producteurs n'est pas suffisante, ce qui fait qu'il est très difficile pour les deux parties de s'acquitter des tâches de l'identification et de la familiarisation.
- L'information fournie sur le Web devrait être plus résumée.

- Les associations aimeraient obtenir plus de services de soutien de nature juridique.¹
- Les associations pensent qu'elles pourraient profiter de conseils sur la manière de négocier un premier accord-cadre et un accord-cadre subséquent, ainsi que de l'aide pour interpréter la loi et pour faire des recherches dans leur secteur de compétence. La plupart pense que de petits ateliers de formation seraient la meilleure façon d'apprendre.
- La majorité des associations se disent constamment contrariées quand elles traitent avec des institutions et des organismes du gouvernement fédéral et elles apprécieraient qu'on les aide à déterminer quelles sont les personnes-ressources des producteurs gouvernementaux.
- Presque toutes les associations d'artistes sont d'avis qu'elles manquent de temps, de ressources et de fonds pour voir à la négociation de nombreux accords-cadres. Elles n'ont tout simplement pas les ressources nécessaires pour négocier avec chaque producteur. Il est recommandé que cette question soit centralisée dans un ministère fédéral chargé de l'adjudication des marchés et de l'approvisionnement en général et, dans le cas des radiodiffuseurs, que soit créée une association de producteurs/radiodiffuseurs avec laquelle négocier.

4.2. Associations d'artistes ayant peu ou pas d'expérience en négociation

Les associations d'artistes qui n'ont toujours pas négocié leur première convention sont souvent au prise avec une pénurie de ressources, d'expérience et d'argent. Elles n'ont toujours pas pu réaliser leur rêve, soit un environnement plus stable pour leurs membres et un « statut » amélioré.

- Toutes les associations ne comprennent pas le mandat du Tribunal et les services offerts. Celles qui les comprennent trouvent que le secrétariat est utile et d'un grand secours.
- La plupart des associations pensent que les documents envoyés par le Tribunal sont trop compliqués.
- Le site Web du Tribunal est peu utilisé, principalement en raison du manque de ressources en personnel et, parfois, à cause du manque d'accès à l'informatique.
- Certaines associations nouvellement accréditées, qui n'ont pas encore produit d'avis de négociation, ne sont pas certaines des avantages de l'accréditation.

¹ Les experts-conseils mentionnent que les services juridiques ne peuvent donner de conseils juridiques aux clients du Tribunal.

- Quelques petites associations pensent que le Tribunal devrait assurer un suivi après l'accréditation et les guider vers l'étape suivante.
- La majorité des petites associations aimeraient obtenir plus d'information sur les services du Tribunal dans le cadre d'une séance privée ou avec d'autres associations semblables qui ont plus d'expérience en négociation collective.²

4.3. Associations d'artistes ayant de l'expérience en négociation

La plupart de ces associations pensent que, dans l'ensemble, la *Loi* a officialisé une relation qui existait déjà et qu'elle pourrait offrir une certaine protection au moment de la renégociation d'un accord-cadre ou lors des négociations avec un nouveau producteur.

- La plupart des associations trouvent que le personnel du Tribunal est très compréhensif, serviable et efficace.
- Les associations disent, en général, que les décisions sont bien motivées et détaillées.
- Plusieurs des associations n'ont toujours pas profité pleinement des services du Tribunal, surtout parce qu'elles planifient encore leur stratégie de négociation et qu'elles déterminent qui sont les producteurs.
- Il y a un intérêt manifeste pour des tables rondes entre des associations d'artistes où ils pourraient échanger de l'information et discuter des détails concernant les associations qui représentent des artistes indépendants.
- L'idée d'une ligne d'aide téléphonique ou sur le Web pour l'interprétation de la loi est souvent suggérée comme un moyen de soutien indispensable³.
- Beaucoup d'associations voudraient avoir accès à toutes les décisions sur le site Web du Tribunal.⁴
- Certaines associations désirent avoir accès aux accords-cadres.
- Plusieurs commentaires ont été faits sur les services de médiation offerts par le Tribunal et des associations pensent que le Tribunal devrait faire plus d'efforts

² À noter que le secrétariat du Tribunal offre des réunions d'information à la demande des clients.

³ À noter que les services juridiques ne peuvent donner de conseils juridiques aux clients du Tribunal et que seul le Tribunal peut interpréter la *Loi*.

⁴ À noter que les décisions ont toujours été offertes sur le site Web du Tribunal.

pour assurer la conciliation avant la médiation.⁵

- Le Tribunal devrait prendre en compte la jurisprudence du Conseil canadien des relations industrielles (CCRI) et d'autres commissions de relations de travail.⁶
- Les associations du secteur de l'audiovisuel trouvent qu'il est difficile de comprendre que des sociétés relevant de la compétence provinciale puissent appartenir à 100 % à des entreprises assujetties à la loi fédérale.
- Certaines associations aimeraient que le Tribunal joue un rôle plus actif dans l'examen des nouvelles demandes d'accréditation pour éviter le chevauchement des compétences.

4.4. Radiodiffuseurs

- Le mandat du Tribunal n'est pas bien connu des radiodiffuseurs.
- Quand il y a un échange, le Tribunal est perçu comme étant utile et efficace.
- Plusieurs commentaires ont été faits sur le manque d'information provenant du Tribunal. Par ailleurs, il n'y a pas d'accès à l'information par l'entremise des informateurs habituels du droit jurisprudentiel.⁷
- Certains radiodiffuseurs entretiennent des inquiétudes au sujet d'un préjugé perçu, soit que le Tribunal a un parti-pris en faveur des associations d'artistes – cette perception est quelque peu due au titre de la *Loi*, c.-à-d. *Loi sur le statut de l'artiste*.⁸
- Les mêmes radiodiffuseurs pensent que le Tribunal n'a pas pour rôle d'agir comme défenseur des associations d'artistes, puisque cela n'entraîne pas de « traitement uniforme ».
- Les radiodiffuseurs qui ont traité de façon non officielle avec des associations d'artistes mais qui n'ont pas encore engagé de négociations officielles pour obtenir un premier accord-cadre craignent qu'un trop grand nombre d'accords et que le processus ne changent la dynamique de leurs relations.

⁵ Le processus de conciliation mentionné ici figure dans le *Code canadien du travail* où un conciliateur ou une commission de conciliation est nommé par le ministre. Cette disposition n'existe pas dans la *Loi sur le statut de l'artiste*.

⁶ À noter que l'article 18 de la *Loi* exige que le Tribunal tienne compte des principes applicables du droit du travail, ce qu'il a fait dans plusieurs décisions qu'il a rendues.

⁷ À noter que les décisions du Tribunal sont disponibles dans la base de données QuickLaw depuis 1997.

⁸ Le titre complet de la loi est *Loi concernant le statut de l'artiste et régissant les relations professionnelles entre artistes et producteurs au Canada*.

- La plupart des radiodiffuseurs ont peu de choses à dire sur les avantages que la négociation collective pourrait avoir puisque peu d'entre eux ont commencé à négocier un premier accord.
- Certains de ceux qui ont été en cause dans des affaires portées devant le Tribunal pensent que les décisions sont en faveur des artistes alors que les commissions de relations de travail sont perçues comme étant plus neutres.
- Des inquiétudes ont été exprimées quant à l'intention du Tribunal d'élargir la compétence en incluant, par exemple, les techniciens et les maquilleurs.⁹
- Bien des radiodiffuseurs interrogés pensent que la loi manque de clarté; qu'elle est muette sur de nombreuses questions; que l'absence de processus de conciliation pourrait mener à des débrayages ou à des lockouts; qu'il manque de jurisprudence définie comparativement au CCRI et à d'autres commissions de relations de travail qui existent depuis bien plus longtemps que le Tribunal; qu'il y a des dédoublements dans certains secteurs de compétence; et qu'il n'y a pas de règlement pour orienter les parties.¹⁰
- Un radiodiffuseur important est un peu confus par la définition des catégories d'artistes visées par la *Loi*.
- Des producteurs ont dû apporter des ajustements parce qu'ils traitent avec des associations d'artistes disparates; c'est-à-dire que certaines associations entretiennent déjà des relations de négociation alors que d'autres n'ont jamais négocié.
- Ceux qui entretiennent des relations depuis de nombreuses années, quoique à un niveau de négociation « volontaire », ne voient pas beaucoup de changement depuis l'adoption de la *Loi*.
- À la question portant sur les raisons de la négociation, la réponse est souvent la nécessité de créer un environnement stable, la clarté du secteur de compétence et le soutien du milieu artistique.
- Certains radiodiffuseurs représentés par des avocats pendant l'entrevue ont proposé que le Tribunal examine plus attentivement les activités d'autres tribunaux qui sont perçus comme ayant un processus plus formel.

⁹ Le Tribunal n'a pas encore rendu de décision au sujet des autres catégories d'artistes visés par la *Loi* dans les derniers règlements adoptés.

¹⁰ À noter que le Tribunal a mis en place des lignes directrices sur les procédures qui ont été modifiées depuis leur adoption en raison de l'expérience et de la rétroaction des clients, et que le processus est entamé pour que ces lignes directrices deviennent des règlements de procédure.

- On craint que, parfois pendant les négociations collectives, certaines associations d'artistes représentent les besoins de particuliers, par opposition aux besoins collectifs, quand elles avancent une position.
- La *Loi sur le statut de l'artiste* se limite à la négociation collective alors que, au début des pourparlers, le but était d'inclure des mesures qui régleraient des problèmes, comme les répercussions fiscales pour les travailleurs indépendants, l'accès à la formation et à l'assurance-emploi, de même que les responsabilités des organismes d'embauche.

4.5. Institutions du gouvernement fédéral

- En général, la connaissance du Tribunal et de son mandat fait défaut et certaines personnes interrogées n'ont jamais entendu parler du Tribunal.
- Celles qui ont traité avec le secrétariat du Tribunal sont satisfaites de l'aide et de l'information qu'elles ont obtenues, et jugent que le secrétariat est une bonne ressource pour les associations d'artistes.
- Parmi les quelques personnes qui ont assisté à des séances non officielles du secrétariat du Tribunal, la réaction est positive. Plusieurs se rappellent d'une séance organisée en 1997, mais d'aucune autre depuis.
- Dans certains cas, les répondants pensent que les décisions ne traduisent pas les inquiétudes des institutions fédérales.
- Les organismes gouvernementaux s'inquiètent du manque de clarté, à savoir si l'accréditation d'une association d'artistes devrait être définie en fonction de la langue, de la région géographique, du secteur, etc.
- Les institutions gouvernementales qui ont utilisé le site Web le trouvent utile et aimeraient que tout y figure, y compris les décisions.¹¹
- Quand un accord était en vigueur, la *Loi* n'a pas eu d'impact important. Cette situation pourrait changer si le Tribunal reconnaît les groupes qui ne sont pas jugés être des « artistes » par les personnes qui les embauchent.
- Bon nombre des institutions et des organismes gouvernementaux ne comprennent pas pourquoi la *Loi* s'applique à eux. La définition des artistes visés par la *Loi* entraîne de la confusion en général.
- Bien des institutions gouvernementales qui ont embauché à contrat des auteurs, des artistes interprètes, etc. l'ont fait par l'entremise d'un tiers le plus souvent

¹¹ À noter que toutes les décisions du Tribunal sont offertes sur le site Web et dans la base de données QuickLaw.

dans le secteur de compétence provincial et préfèrent conclure des contrats avec des tiers pour éviter le processus de négociation collective.

- Les institutions craignent que le fardeau de la négociation de chaque accord-cadre avec les quelques artistes qui sont engagés ne soit trop lourd par rapport aux avantages dont jouit directement le producteur.
- La plupart des institutions gouvernementales ne savent pas combien d'artistes leur service a engagés pendant une année donnée.
- Bon nombre pense qu'il serait utile de désigner un ministère fédéral principal, comme le Conseil du Trésor ou Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, qui agirait comme point de contact unique au nom des ministères aux fins des négociations.
- Il est proposé que le Tribunal ait une présence active aux conférences de perfectionnement professionnel destinées au personnel du gouvernement chargé de l'approvisionnement et des contrats. Plusieurs d'entre elles ont été identifiées. Par ailleurs, le Tribunal devrait aborder le Conseil du Trésor pour qu'il soit présent aux réunions interministérielles ordinaires du personnel cadre chargé de l'approvisionnement.

4.6. Points de vue courants entretenus par les associations d'artistes, les radiodiffuseurs et les institutions du gouvernement fédéral

- Les personnes interrogées qui connaissaient le Tribunal sont contentes d'avoir eu l'occasion de faire une rétroaction et disent souhaiter qu'on communique avec elles au cas où le Tribunal aurait besoin de plus d'information.
- Le Tribunal devrait mettre les gens au courant de son rôle, en plus du processus d'accréditation.
- Le temps, les fonds et les ressources nécessaires pour obtenir l'accréditation et les négociations collectives sont des sources d'inquiétude. Les répondants pensent que cette entreprise réduit les services qui pourraient être offerts aux membres, c.-à-d. la formation et la promotion.
- Le gouvernement devrait continuer de nommer au Tribunal des membres qui possèdent de l'expérience approfondie du secteur culturel. Certaines organisations en audiovisuel croient qu'un représentant ayant de l'expérience en cinématographie, télévision et diffusion devraient être nommé au Tribunal.
- Le Tribunal devrait faire la promotion de son rôle de médiation¹².

¹² À noter que seul le ministre du Travail peut nommer un médiateur pour aider les parties à la table de négociation. Dans le cas de demandes d'accréditation, de plaintes ou d'autres questions portées devant le Tribunal, ce dernier peut offrir des services de médiation pour aider à régler des questions précises avant une audience ou au lieu de

- Les personnes qui se sont déjà engagées dans le processus de négociation jugent qu'il faut un mécanisme de conciliation.
- Certaines organisations du Québec s'inquiètent du fait qu'il ne serait pas facile de déterminer où se trouve la ligne de démarcation entre la loi québécoise sur le statut de l'artiste et la loi fédérale.

5. MESURES RECOMMANDÉES

5.1. Communication – C'est un outil que le Tribunal peut utiliser pour informer et sensibiliser ses clients, de même que pour se donner la visibilité dont il a besoin pour remplir son mandat. De l'avis des experts-conseils, bon nombre des suggestions suivantes faites par les répondants peuvent être facilement mises en œuvre par le secrétariat du Tribunal.

1^{re} recommandation – Les bulletins du Tribunal et d'autres renseignements devraient être envoyés aux radiodiffuseurs et aux institutions du gouvernement fédéral, de même qu'aux associations d'artistes. Cette question est tout spécialement importante pour les associations d'artistes. Ce groupe a souvent mentionné que les producteurs ne connaissaient pas le Tribunal, ce qui rendait leur tâche encore plus difficile.

2^e recommandation – Des feuillets d'information d'une page devraient être rédigés pour décrire le travail du Tribunal, notamment le genre d'aide que les groupes de clients peuvent obtenir et les genres de catégories de contrats de service faisant partie des secteurs déjà identifiés par le Tribunal.

Le secrétariat pourrait songer à diffuser cette information par l'entremise des associations d'artistes et de producteurs, au moyen de leur bulletin d'association ou d'industrie.

3^e recommandation – Le secrétariat du Tribunal devrait établir une ligne d'aide spéciale dans les limites acceptables de la *Loi* qui se ferait le complément du guide sur les procédures du Tribunal ou qui appuierait ce guide. Cela aiderait également les associations qui en sont à leur première négociation en réduisant le temps consacré à la recherche et à la consultation juridique (à quoi s'ajoute la 1^{re} recommandation du point 5.2)¹³.

4^e recommandation – Le Tribunal devrait mettre sa liste de producteurs à la disposition des associations d'artistes pour les aider à déterminer les partenaires d'une négociation éventuelle.

5^e recommandation – De nombreuses organisations interrogées aimeraient recevoir de l'information, comme les décisions, les modifications, etc. Les experts-conseils recommandent que le Tribunal mentionne la disponibilité de ce genre d'information dans ses communications, sur papier ou sur son site Web.

6^e recommandation – La distinction entre les secteurs de compétence fédéral et provincial semble être un problème qui se répète pour certains radiodiffuseurs et associations d'artistes du Québec. Le Tribunal pourrait émettre un bulletin d'information portant tout spécialement sur la question de la compétence.

5.2. Sensibilisation et formation – Plusieurs remarques ont été faites sur la nécessité de mieux comprendre la *Loi*, le rôle du Tribunal et le processus de négociation collective. Les recommandations suivantes pourraient aider à apporter un soutien, tout spécialement aux organisations qui n'ont pas de tradition de négociation.

¹³ À noter que le secrétariat du Tribunal ne peut donner de conseils juridiques.

1^{re} recommandation – Un nombre considérable d’associations d’artistes et de groupes de producteurs ont demandé que le secrétariat du Tribunal tienne des ateliers régionaux. Les experts-conseils recommandent que le Tribunal organise une série d’ateliers qui porteraient sur des sujets tels que les suivants :

- les principes de base des négociations pour les associations nouvellement accréditées
- un guide sur la *Loi*
- l’accréditation – quelles sont les étapes suivantes?
- ce que les producteurs devraient savoir au sujet du Tribunal
- les inquiétudes courantes et l’échange d’information entre les associations d’artistes

2^e recommandation – Dans la mesure du possible, le secrétariat du Tribunal devrait organiser des ateliers qui répondent aux besoins particuliers des organisations d’artistes ou de producteurs et des avocats pendant des événements de l’industrie, par exemple :

- le congrès annuel de la Conférence canadienne des arts
- le festival de la télévision de Banff
- le congrès de l’Association canadienne des radiodiffuseurs
- le congrès sur le droit du divertissement de l’Association du Barreau canadien

3^e recommandation – Préparer une trousse pour les producteurs comprenant de l’information sur les responsabilités prévues dans la *Loi* et un guide d’introduction sur la *Loi* en ce qui touche les négociations, qui comprendrait de l’information, comme les délais, les recours devant le Tribunal, etc.

5.3. Présence du Tribunal

1^{re} recommandation – Le Tribunal devrait être présent aux principaux événements annuels et congrès des groupes de clients. De l’information devrait être préparée à l’intention des personnes qui ne s’y connaissent pas et, le cas échéant, le secrétariat du Tribunal devrait prendre part aux discussions d’ordre culturel. Si des fonds sont disponibles pour des commandites, le Tribunal pourrait songer à cette possibilité; il est souvent possible d’acquérir de la visibilité grâce à une commandite pour aussi peu que 500 \$.

6. LE MOT DE LA FIN

Le Tribunal est l’organisme mandaté pour accréditer les associations d’artistes et appliquer le régime des négociations collectives en vertu de la *Loi sur le statut de l’artiste*. À ce titre, par l’entremise de son secrétariat, le Tribunal doit faire des efforts concertés pour améliorer ses communications et informer ses groupes de clients de leurs droits et responsabilités. Le défi immédiat à relever semble être de trouver des solutions réalisables pour promouvoir la négociation d’accords-cadres entre les

associations d'artistes et les producteurs, d'améliorer les documents pour favoriser ce processus et de trouver le bon auditoire cible pour promouvoir et offrir l'information nécessaire.

Il faut noter que, pendant les entrevues, peu de commentaires ont été faits sur le cadre d'évaluation actuel du Tribunal mais que plusieurs ont été faits sur la *Loi* en tant que telle et son incidence réelle ou perçue sur les groupes de clients. Les experts-conseils croient que cela est peut-être dû au manque général d'expérience en négociation collective dans le cadre de la *Loi* chez les personnes interrogées, au manque de connaissances sur le rôle du Tribunal et au manque de temps et de ressources pour s'engager dans le processus. Par conséquent, les groupes de clients n'ont peut-être pas suffisamment d'expérience pour bien évaluer les services rendus par le Tribunal et son secrétariat et les comparer à ses objectifs de rendement actuels.

Certains problèmes cernés, comme le manque de ressources et de connaissances sur la négociation, peuvent être réglés par la communication et une sensibilisation accrues. Néanmoins, en ce qui touche le besoin de conseils juridiques, le secrétariat du Tribunal ne peut pas répondre à la demande, puisqu'il n'a pas le mandat de le faire en vertu de la *Loi*. Cela n'élimine pourtant pas le besoin et il faudrait songer plus à fond à la manière d'offrir ce soutien à un coût raisonnable aux organisations d'artistes.

Il n'y a pas eu de différends quand au rôle des artistes et à leur droit à la négociation collective et à une rémunération équitable. La mise en œuvre de certaines des recommandations mentionnées dans les présentes devrait faire beaucoup pour favoriser des relations positives entre les groupes de clients du Tribunal - les organisations d'artistes accréditées et les radiodiffuseurs et les organismes et ministères du gouvernement fédéral.

LA LOI SUR LE STATUT DE L'ARTISTE - RÉTROACTION DES CLIENTS ET RECOMMANDATIONS

Tel que susmentionné, les commentaires et suggestions qui renvoient directement à la *Loi* ne faisaient pas partie du mandat original des experts-conseils et ne sont pas liés au mandat actuel ni au rendement du Tribunal. Néanmoins, comme des inquiétudes ont été exprimées à maintes reprises par les personnes interrogées, elles sont mentionnées ci-dessous, accompagnées des recommandations suggérées.

Rétroaction des clients

- Le manque de mécanisme d'arbitrage dans le cas d'une première convention est jugé comme étant un défaut.
- L'absence de processus de conciliation qui pourrait mener à un débrayage ou à un lockout est considéré comme étant problématique.
- Les clients pensent qu'il est important de définir le producteur par rapport au tiers dans le cas d'engagements par des tiers.
- Des inquiétudes ont été exprimées quant à la compétence limitée de la *Loi* qui restreindrait peut-être la portée de la compétence des associations d'artistes.

1^{re} recommandation – Les organisations d'artistes s'inquiètent beaucoup de la sous-traitance confiée à des tiers. Dans son rapport au Parlement, le Tribunal pourrait mentionner cette question, même si elle ne fait actuellement pas partie de son mandat pour régler la définition du producteur.

2^e recommandation – Il semble s'être dégagé un consensus selon lequel le manque de mécanisme de conciliation soit une entrave à la bonne conclusion des négociations.

3^e recommandation – Dans le cas d'une première convention, le manque de mécanisme d'arbitrage dans la *Loi* est jugé problématique. Le Tribunal devrait surveiller les répercussions à long terme que cela pourrait avoir sur le processus de négociation collective.

4^e recommandation – La pouvoir conféré par la *Loi* aux associations d'artistes en ce qui touche la négociation collective est reconnu comme étant très important. Cependant, bien des organisations (associations d'artistes, producteurs) pensent que, à l'origine, le concept de « statut de l'artiste » devait inclure des éléments tel que le régime fiscal, le droit d'auteur, l'accès à l'assurance-emploi et les programmes d'assurance-emploi. Le Tribunal pourrait souhaiter faire des recommandations au gouvernement au moment opportun.

5^e recommandation – Le manque de fonds et d'expertise (en négociation et en recherche de groupes de producteurs) est un élément qui dissuade beaucoup les associations d'artistes de faire des négociations collectives. Pour que la situation change, il faudrait conserver les ressources des experts ou établir un mécanisme de financement. Au sujet de la dernière question, le régime du statut de l'artiste au Québec permet aux associations d'artistes de commencer à recueillir des cotisations syndicales au début des négociations. Cette source de revenu pourrait être mise à la disposition des associations d'artistes si la loi fédérale était modifiée.

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT

DU

**TRIBUNAL CANADIEN DES RELATIONS PROFESSIONNELLES
ARTISTES-PRODUCTEURS**

Nom de l'organisation _____

Personne-ressource _____

Titre _____

N° de téléphone _____ N° de télécopieur _____

Courriel _____ Site Web _____

Nombre d'employés _____ Plein temps _____ Temps partiel _____

S'il s'agit d'une association d'artistes, combien comptez-vous de membres?

☞ Membres à part entière _____

☞ Stagiaires (s'il y a lieu) _____

VOTRE ORGANISATION

1. Avez-vous des employés à plein temps chargés de la négociation collective et de l'administration des conventions collectives?
2. Le cas échéant, combien d'employés?
3. Combien de temps votre organisation consacre-t-elle à la négociation collective?
4. Depuis combien de temps faites-vous des négociations?
5. Pour quelle raison avez-vous décidé de participer au processus de négociation collective?
6. *Pour les associations d'artistes* : Comment décririez-vous le mandat et les objectifs de votre organisation?

LE TRIBUNAL ET SON RENDEMENT

Le Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs a été créé afin de fournir une structure juridique qui permet l'accréditation des associations d'artistes indépendants dans le sphère de la compétence fédérale et l'application d'un mécanisme de négociation collective qui définit les modalités de l'engagement et contribue aux bonnes relations entre les associations d'artistes et les producteurs. On espère ainsi améliorer le statut des artistes indépendants et faire reconnaître davantage le rôle qu'ils jouent dans la société canadienne.

7. Comment évalueriez-vous les services du Tribunal dans les domaines suivant, et veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes satisfait de la capacité du Tribunal de répondre à vos préoccupations :
 - a) Le Tribunal invite les parties à communiquer avec lui et à utiliser l'information qu'il fournit, répond à des questions précises et, au besoin, organise des audiences informelles dans des endroits qui conviennent aux clients. Comment décririez-vous vos interactions avec le Tribunal?
 - b) Estimez-vous que le Tribunal a traité rapidement et professionnellement votre demande d'accréditation ou d'autres affaires telles qu'un réexamen ou une plainte?
 - c) Dans les affaires dont il est saisi, le Tribunal encourage les parties à tenter d'abord de régler les problèmes entre eux ou avec l'aide d'un médiateur du Tribunal. Êtes-vous satisfait de la façon dont le Tribunal a traité les questions que vous lui avez présentées?
 - d) Lorsque le Tribunal a rendu sa décision, avez-vous trouvé qu'elle était bien fondée et raisonnée? Les motifs de la décision sont-ils bien rédigés?
 - e) Le Tribunal tente de tenir ses clients au courant de ses objectifs, de ses processus et de ses activités. À votre avis, est-ce qu'il réussit à le faire?
8. Consultez-vous le site Web du Tribunal? Ses bulletins d'information? Ses rapports?
9. À votre avis, le Tribunal maximise-t-il l'utilisation de ses ressources financières? Comment le Tribunal pourrait-il rendre ses services plus abordables?

Les questions 10 à 14 s'adressent aux associations d'artistes

10. Croyez-vous que votre organisation a tiré avantage de l'accréditation du Tribunal? Si oui, donnez des détails, ex.: statut rehaussé, meilleures conditions de travail, meilleures relations avec les producteurs.
11. Quels sont selon vous les désavantages de l'accréditation ?
12. Pour les associations qui sont accréditées, mais qui, jusqu'à présent, n'ont pas encore signifié leur premier avis de négocier, quelles sont les raisons de ce retard ?

13. Pour les associations qui ont signifié leur(s) premier(s) avis de négocier, mais qui n'ont pas encore négocié de première convention, quelles en sont les raisons ?
14. Saviez-vous qu'il y a dans la *Loi sur le statut de l'artiste* des dispositions visant à vous aider lors des procédures de négociation ?

Les questions 15 à 16 s'adressent aux diffuseurs

15. Quels sont selon vous les avantages de la négociation collective avec les associations d'artistes, ex.: meilleures relations, une réserve disponible d'artistes satisfaits de leur rémunération, etc. ?
16. La négociation a-t-elle présenté des inconvénients ? Si vous n'avez pas encore négocié, quels pourraient être, selon vous, les inconvénients ?

La question 17 s'adresse aux institutions gouvernementales fédérales

17. Quelle est la nature du travail de votre institution qui pourrait vous amener à engager des artistes pigistes ?

COMMENTAIRES ET OCCASION DE PLUS AMPLES DISCUSSIONS POUR LES ASSOCIATIONS D'ARTISTES ET LES ORGANISATIONS DE PRODUCTEURS

18. Les questions ci-dessus ont surtout traité des objectifs guidant les activités du Tribunal, comme : le traitement en temps opportun des demandes d'accréditation et d'autres questions; la communication de l'information et la prestation d'aide qui permettent aux parties à la négociation collective de tirer profit de la Loi; les mesures pour assurer la visibilité du Tribunal auprès des clients et du public; et la bonne gestion de ses ressources.

Le Tribunal a élaboré des mesures et s'est fixé des cibles pour évaluer l'atteinte de ces objectifs, comme décrits dans le rapport sur le rendement. Croyez-vous que ces objectifs sont valides et que l'évaluation du rendement du Tribunal a été adéquate ?

19. Commentaires

LISTE DES ORGANISATIONS À QUI ON A DEMANDÉ DE PARTICIPER À L'ENQUÊTE

Associations d'artistes accréditées

ACTRA Performers Guild Toronto (Ontario)	Playwrights Union of Canada Toronto (Ontario)
American Federation of Musicians of the U.S. and Canada Toronto (Ontario)	Regroupement des artistes en arts visuels du Québec Montréal (Québec)
Association canadienne de photographes et illustrateurs de publicité Toronto (Ontario)	Société des auteurs, recherchistes, documentalistes et compositeurs Montréal (Québec)
Association des réalisateurs et réalisatrices du Québec Montréal (Québec)	Société professionnelle des auteurs et des compositeurs québécois Montréal (Québec)
Canadian Actors' Equity Association Toronto (Ontario)	The Writers' Union of Canada Toronto (Ontario)
Conseil des métiers d'art du Québec Montréal (Québec)	Union des Artistes Montréal (Québec)
La Guilde des musiciens du Québec Montréal (Québec)	Union des écrivaines et écrivains québécois Montréal (Québec)
Periodical Writers Association of Canada Toronto (Ontario)	Writers Guild of Canada Toronto (Ontario)

Radiodiffuseurs

CBC Toronto (Ontario)	History Television/Showcase Television/ Life Network/HGTV Canada c/o Alliance Atlantic Communications Inc. Toronto (Ontario)
City TV/BRAVO!/MuchMusic/MusiquePlus/ Canadian Learning Television/Much More Music/ Pulse 24/Space: The Imagination Station/Star TV c/o Chum City Toronto (Ontario)	Réseau de télévision Quatre-Saisons Montréal (Québec)
CKRL-FM 89,1 Québec (Québec)	Société Radio-Canada Montréal (Québec)
Cogéco Radio-Télévision Sherbrooke (Québec)	South Asian Television Newmarket (Ontario)
CTV - Television/Comedy Network/ Outdoor Life/Talk TV/ N1/Sports c/o CTV Toronto (Ontario)	TreeHouse TV Toronto (Ontario)
Global Communications Limited - Television Don Mills (Ontario)	Vision TV Toronto (Ontario)
Groupe TVA inc. Montréal (Québec)	Women's Television Network Winnipeg (Manitoba)

Institutions du gouvernement fédéral

Affaires indiennes et du Nord Canada
Hull (Québec)

Agence Parcs Canada
Hull (Québec)

Anciens combattants Canada
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

Archives nationales du Canada
Ottawa (Ontario)

Centre national des Arts
Ottawa (Ontario)

Commission de la Capitale nationale
Ottawa (Ontario)

Défence nationale
Ottawa (Ontario)

Développement des ressources humaines Canada
Hull (Québec)

Musée canadien des civilisations
Hull (Québec)

Musée des beaux-arts du Canada
Ottawa (Ontario)

Monnaie royale canadienne
Ottawa (Ontario)

Office nationale du film du Canada
Montréal (Québec)

Patrimoine canadien
Hull (Québec)

Postes Canada
Ottawa (Ontario)

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
Ottawa (Ontario)

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario)

Transports Canada
Ottawa (Ontario)

Professional Association of Canadian Theatres¹
Toronto (Ontario)

¹ Le Professional Association of Canadian Theatres n'est pas une institution du gouvernement fédéral. Cependant il représente le Centre national des Arts pour les négociations en théâtre avec le Canadian Actors' Equity Association et le Playwrights Union of Canada.