

Évaluation des postes/facteurs en litige

Postes de Commis et

Secrétaires de directions - Centres de services

Étape 5 du processus d'évaluation

Comité d'évaluation des cols blancs de la Ville de Gatineau

A- Introduction

[1] La présente décision traite de vingt-et-un (21) titres d'emploi de commis pour lesquels un ou plusieurs facteurs sont en litige et, dans certains cas, le titre lui-même. Ces titres figurent en notation spéciale (zone ombragée) sur le tableau général des postes de commis, tableau déposé comme pièce E-116 (elle-même une mise à jour au 14 avril 2011 de la pièce E-67 produite plusieurs mois auparavant). Les degrés et cotes de tous les facteurs de tous les autres postes de commis figurent également sur ce tableau. Ils pourront servir de points de comparaison dans l'examen de certains des facteurs ici en litige.

[2] La décision traite en outre d'un autre titre d'emploi qui vise, cette fois, les postes de *Secrétaire de direction* dans les *Centres de services*. Ce titre est inclus ici à des fins strictes de convenance administrative, l'audience à son sujet s'étant tenue à la même période que les audiences portant sur les titres d'emploi de ces mêmes commis. L'analyse et la décision le concernant n'apparaissent en conséquence qu'à la toute fin de la présente, et il va sans dire que les commentaires généraux sur les postes de commis ne le concernent pas.

[3] Il convient de noter que, dans l'analyse qui suit, un double intitulé pour désigner l'un ou l'autre poste de commis signifie que le titre d'emploi de ce

poste est, en plus de certains facteurs, lui aussi en litige. Le signe oblique (/) démarque les deux titres, le premier désignant le titre d'emploi octroyé par la Ville au moment de l'intégration des postes à la grille salariale ; le second, celui réclamé par le Syndicat au motif qu'il est plus représentatif des tâches en cause. Il importe de ne pas confondre cette désignation particulière avec celle d'un titre d'emploi marqué d'un tiret (-) qui, lui, sert simplement à indiquer un poste de commis déconcentré ou son appartenance à un service ou à une unité administrative spécifique.

[4] L'examen de tous ces postes et facteurs ici en litige s'est échelonné sur plusieurs mois. Il s'est amorcé le 6 mai 2010 avec le dépôt d'un tableau (pièce E-67, soit la version précédente de la pièce E-116) énumérant tous les postes de commis et dénotant ceux pour lesquels des éléments restaient toujours en litige. Toutes les descriptions d'emploi de ces postes ont été déposées en même temps. Les représentantes des parties ont décrit brièvement à cette occasion la nature des litiges soulevés par certains d'entre eux.

[5] Dans les semaines qui ont suivi le dépôt de ces documents, le tribunal s'est livré à une analyse préliminaire des tâches comprises dans toutes ces descriptions d'emploi. D'une vingtaine de pages, le texte de cette analyse a été transmis aux représentantes « *pour discussions* » et dans le but de préparer et d'abrèger dans la mesure du possible la preuve testimoniale à venir. Outre les comparaisons dressées à partir de la configuration des champs de responsabilités des descriptions d'emploi à l'intérieur de chacun des groupes de commis, cette analyse comprend des observations générales sur le profil d'ensemble de ces postes à partir des champs dominants qu'on y trouve. Il va de soi que, dans la mesure de leur pertinence, plusieurs points de cette analyse seront repris ici.

[6] Quant à la preuve testimoniale concernant les postes et facteurs litigieux, elle s'est amorcée en mars 2011 pour se terminer en juin 2011. Les audiences

au cours desquelles elle a été présentée ont eu lieu les 17, 28 et 29 mars, 14, 15, 18, 20, 21 et 26 avril, de même que les 12 mai et 16 juin 2011. Tel que convenu, l'argumentation à leur sujet s'est faite de façon écrite, sauf en partie pour le poste du service de sécurité incendie (M^{me} Richer). La représentante du Syndicat a transmis la sienne, d'abord le 12 juillet portant sur sur 4 postes : *Commis de bureau*, *Commis aux finances*, *Commis administratif* (SLVC (Sports, loisirs et vie communautaire) et *Commis administratif/Commis-caissier* (dossier de M^{me} Diane Côté), puis le 16 août 2011 sur l'ensemble du dossier. Sa collègue a soumis toute l'argumentation patronale le 24 août 2011.

[7] Par ailleurs, le Syndicat a avisé le tribunal le 18 août du règlement du dossier de M^{me} Diane Côté en vertu duquel les parties convenaient que son titre d'emploi à l'intégration serait celui de *Commis-caissier* plutôt que *Commis administratif*. Il demandait en outre de verser l'argumentation du 16 août s'y rapportant à celle touchant le poste *Commis-caissier*.

[8] De nouvelles pièces ont été déposées en preuve à cette étape de l'argumentation. Dans le dossier des commis, il s'agit des pièces *Description d'emploi – Commis administratif – direction générale* (surcroît) (S- 405) et *Tableau – Statistiques d'inscriptions Culture et Loisirs aux activités de la Ville effectuées au moyen du système téléphonique informatisé (RVI) et Internet – Années 2006 et 2007* (E-154).

[9] Tel qu'annoncé à l'audience dans le dossier *Secrétaire de direction – Centre de services*, le Syndicat a déposé en complément de preuve documentaire, en même temps que son argumentation écrite, les deux documents suivants :

- Lettre du 4 mai 2007 de M^{me} Francine Monfils (Centre de services de Hull) sur les tâches réellement accomplies pendant la période 2002 à 2007 (S-406)

- Demande de M. Gilles Sabourin du 8 juin 2005 au service des ressources humaines pour l'attribution d'une prime de responsabilité à M^{me} Carmen Lavergne (Centre de services d'Aylmer) et M^{me} Francine Monfils (Centre de services de Hull) (S-407).

NB : ce document comprend le courriel de M. Sabourin et la justification de la demande en pièce jointe

[10] Enfin, il y a lieu de souligner que, mis à part un poste qui n'a pu être traité en raison d'une absence pour maladie de la titulaire M^{me} Fréchette, la présente décision marque la fin, à la fois de l'étape 5 et, avec elle, celle de tout le processus d'évaluation des postes cols blancs pour la période allant du 1^{er} janvier 2002 au 31 décembre 2006.

B- Aperçu général des postes de commis

[11] La Ville compte de nombreux postes de commis répartis dans l'ensemble des services offerts et des secteurs desservis. Leur grand nombre est à la source d'ailleurs de plusieurs des difficultés ici soulevées, leurs ressemblances et différences pouvant justifier à la fois regroupements et dégroupements en fonction des critères retenus. Pour éviter la confusion et permettre une meilleure compréhension des enjeux en cause, il m'apparaît utile de reprendre d'entrée de jeu deux catégories d'intitulés de postes de commis au cœur de la preuve présentée.

[12] La première est constituée de l'énumération complète des postes de commis à la source de divers litiges selon la pièce E-116 déjà mentionnée, incluant des intitulés et des sous-intitulés empruntés aux services particuliers au sein desquels on les retrouve. C'est d'ailleurs autour de cette énumération que sont présentées l'analyse de la preuve, l'argumentation des parties et la décision portant sur les éléments des postes toujours en litige.

[13] Selon l'ordre dans lequel ils apparaissent, les postes énumérés (23) dans le tableau mentionné et visés par le présent examen sont les suivants :

- *Commis-réceptionniste*
- *Commis-réceptionniste/ Commis administratif*
- *Commis-réceptionniste/ Commis-caissier*
- *Commis-réceptionniste/ Préposé aux permis*
- ***Commis de bureau*
- *Commis de bureau-Greffe A*
- *Commis de bureau/ Commis de bureau -Greffe B*
- *Commis de bureau-Évaluation/ Commis à l'évaluation*
- *Commis administratif*
- *Commis au fichier central/ Commis administratif-Police*
- *Commis au fichier central*
- *Commis judiciaire-Police/ Commis administratif-Police (liaison)*
- *Commis au B.E.C.*
- *Commis administratif-Travaux publics*
- ***Commis administratif/ Commis-caissier*
- *Commis-caissier*
- ***Commis à la paie et à l'assiduité*
- *Commis aux finances-Caisse*
- *Commis aux finances-Facturation*
- *Commis aux finances-Comptabilité*
- *Commis aux finances-Revenus*
- *Commis à la gestion des effectifs*
- *Commis aux achats*

** Postes qui ne soulèvent aucun litige. *Commis de bureau* comprend le poste de M^{me} Sarazin mais le Syndicat estime que son intitulé devrait être *Commis administratif*. Pour sa part, *Commis administratif/ Commis-caissier*, un poste occupé par M^{me} Diane Côté, a été réglé au stade de l'argumentation, tel que mentionné.

[14] Tirés des descriptions d'emploi de chacun des postes au sein de ces divers groupes de commis, les principaux champs de responsabilités de chacun d'entre eux et, exprimée en pourcentage, la proportion qu'ils occupent, apparaissent également sur ce tableau. Il va de soi qu'il s'agit là de renseignements fort utiles aux fins de décider de l'appartenance d'un poste à un groupe ou à un autre ou de l'intitulé approprié.

[15] La seconde source comparative pertinente est la grille utilisée par le service des Ressources humaines de la Ville pour relever les différences entre les divers postes de commis. Déposée sous la cote E-68, elle se limite à l'intitulé général de chacun des cinq (5) grands types de commis, dont elle donne des « exemples de tâches » et énonce la formation et l'expérience demandées.

[16] À l'origine de la position patronale sur nombre de postes, ces renseignements valent d'être repris. Ce sont, sur l'essentiel, les suivants :

Commis-réceptionniste (classe 2)

- 50 % et plus de service à la clientèle
- *Autres tâches:*
 - Ouverture et distribution du courrier
 - Classement
 - Photocopies
 - Réservation de salles
 - Faire les inscriptions pour les activités
 - Entrée de données
 - Production de délégations de pouvoir, pièces de comptes à payer et réquisitions
 - Production et mise en page de documents, tableaux, listes, etc.
 - Encaissements

Formation et expérience

- un diplôme d'études secondaires
- une année d'expérience

Commis de bureau (classe 2)

- Vérification et entrée de données
- Classement
- Recherches simples
- Réception d'appels et de visiteurs
- Ouverture et distribution du courrier
- Classement
- Photocopies

Formation et expérience

- un diplôme d'études secondaires
- aucune expérience

Commis administratif (Classe 3)

- Production et mise en page de documents, tableaux, présentations, etc.
- Vérification et entrée de données
- Production de délégations de pouvoir, pièces de comptes à payer, résolutions et réquisitions
- Suivis des dossiers
- Ouverture et distribution du courrier
- Réception d'appels et de visiteurs
- Encaissement
- Classement
- Photocopies

Formation et expérience

- un diplôme d'études secondaires
- deux années d'expérience en travail de bureau

Commis judiciaire-support aux auditions

Commis administratif – police (Classe 3)

- Vérification, entrée de données
- Préparation des séances de cour et des dossiers
- Préparation de correspondance, faire signifier
- Traiter les avis d'annulation de constats / mandats
- Réception d'appels et de visiteurs

Formation et expérience

- un diplôme d'études secondaires
- deux années d'expérience en travail de bureau

Commis-caissier (Classe 3)

- 40 % et plus de service à la clientèle
- 40 % et plus de tâches liées à l'encaissement
 - Perception des sommes
 - Émission de reçus
 - Balancement de la caisse
 - Dépôt

- *Vente de produits divers*
- *Suivi des chèques postdatés*
- *Autres tâches :*
- *Saisie de données*
- *Pièces de comptes à payer*
- *Réquisitions*

Formation et expérience

- *un diplôme d'études professionnelles en comptabilité*
- *une année d'expérience*

[17] La situation des centres de services est un autre aspect du présent dossier dont il faut tenir compte dans l'appréciation de certains facteurs en litige. Les cinq (5) centres de services (CS) de la Ville comptent en effet de nombreux postes de commis. La taille relativement petite de certains d'entre eux, tels Buckingham, Masson-Angers et, dans une moindre mesure, Aylmer, fait en sorte que les commis qui y travaillent sont appelés à y effectuer une gamme de tâches parfois plus diversifiées que leurs collègues des secteurs Gatineau et Hull où le volume des services requis autorise une plus grande spécialisation.

[18] Pour cette raison, il est pertinent de situer le rôle de ces centres dans l'ensemble des activités de la Ville. Selon le Plan municipal d'activités 2008, un document préparé et déposé par la Ville sous la cote E-127 :

Les centres de services visent à :

- *Offrir aux citoyens, des services de proximité qui correspondent aux attentes; des services de qualité, aux meilleurs coûts*
- *Dans le respect des différences locales, promouvoir la vision de la Ville de Gatineau*
- *Favoriser les équipes multidisciplinaires et intersectorielles pour identifier les besoins, les sources de problèmes et proposer des solutions adaptées*
- *Échanger avec les modules sur les résultats et la performance des services rendus en vue d'améliorer la prestation de services*

- *S'assurer de l'application des politiques et procédures uniformément sur l'ensemble du territoire*
- *Agir à titre d'interface auprès des citoyens, des autres directions et de la Direction générale*
- *Offrir un cadre aux services et modules pour introduire des nouvelles politiques, procédures ou règlements auprès des membres du Conseil*

[19] Le même document énumère de plus l'ensemble des « *services fournis aux clients internes et externes* ». Selon les diverses rubriques y apparaissant, ceux-ci consistent à *obtenir un permis* (pour construction, piscine, clôture, etc.), *faire une demande de travail ou une plainte* (pour graffitis, entretien de trottoirs et chaussées, cueillette des ordures, enlèvement de la neige, réseaux d'égouts, etc.), *obtenir de l'information* (concernant les activités du Conseil, le zonage, les politique et programmes municipaux, les événements spéciaux, la sécurité publique, etc.), et *effectuer des paiements* (location de salles et d'arénas, constats d'infraction, taxes municipales, permis, inscription à des activités de loisirs et camps de jour).

[20] D'autres services y sont aussi offerts, tels les rencontres avec des membres du conseil municipal, des représentants du bureau d'évaluation ou des percepteurs d'amendes, l'accès à la bibliothèque, les licences pour animaux, ou l'aide à des groupes communautaires dans la préparation de demandes de subventions.

[21] Indépendamment de ce contexte ou des autres dans lesquels on les retrouve, la diversité de tous les postes ou groupe de commis, en même temps que la présence des traits communs qu'ils exhibent, imposent néanmoins un ordre particulier dans lequel aborder les litiges qu'ils soulèvent. Il m'apparaît indiqué pour cette raison de résumer d'abord dans la section suivante le volet général de l'argumentation des représentantes des parties, les arguments spécifiques étant évoqués plus tard lors de l'examen de chaque poste en cause. Cette façon de faire permettra également au tribunal d'y aller de considérations

générales applicables, dans des proportions variables bien sûr, aux postes spécifiques abordés dans la dernière section.

[22] Avant d'y arriver, le tribunal entend souligner que le résumé de la preuve testimoniale s'avérera ici, dans l'ensemble, plus succinct qu'il ne l'a été lors de certaines étapes précédentes d'examen des postes. Ceci s'explique, d'une part par l'absence presque générale de divergences sur les éléments factuels de chacun des dossiers et, d'autre part, par l'abondance de la preuve documentaire à laquelle les témoignages renvoient et qu'il serait fastidieux de tenter de décrire.

[23] La preuve testimoniale fait état le plus souvent d'exemples ou de résultats des tâches visées par la description d'emploi qui, si elle concrétise aux yeux du tribunal les tâches en cause, ne remet nullement en cause, ni n'ajoute de façon significative à celles que décrit cette même description. Sauf quelques rares exceptions qui seront soulignées, la répartition des principaux champs de responsabilités des présentes descriptions d'emploi n'est pas contestée.

[24] Pour cette raison, le résumé présenté s'efforcera de ne faire ressortir généralement que les aspects des tâches reliés plus directement aux critères d'application des facteurs du Plan d'évaluation en litige, ou encore des particularités les concernant. Les autres éléments de la preuve, sans être évoqués expressément, ne seront pas ignorés pour autant dans l'appréciation de chacun des dossiers et le tribunal y référera au besoin.

C- Volet général de l'argumentation des parties

[25] Davantage que ne l'a fait sa collègue syndicale, la représentante de la Ville a privilégié ce volet dans son argumentation écrite. Elle l'a fait, d'abord,

en reprenant les distinctions principales entre les divers groupes de commis utilisés par le service RH dans son travail de classification des postes, puis en reprenant les critères d'application tels qu'interprétés par le tribunal dans ses décisions à diverses étapes du processus de classification des postes. D'où le choix de résumer d'abord son argumentation avant celle de sa collègue.

[26] *La Ville*. À l'encontre du Syndicat, la représentante soumet que « le pourcentage lié à chaque champ doit être le principe directeur pour déterminer le titre d'emploi approprié, notamment chez un groupe tel que les commis, où les mêmes champs sont visés ». Elle présente à cette fin le tableau suivant :

	SAC (service à la clientèle)	STB (support au travail de bureau)	STD (saisie et traitement de données)	AAF (administration et appui financier)	Commentaires
Commis-réceptionniste	50% et +	15 à 30%	Négligeable	Négligeable	SAC est prioritaire
Commis de bureau	Négligeable	50%	50%	Négligeable	
Commis administrative	25%	25%	25%	25%	Les 4 champs dans des proportions significatives
Commis-caissier	50%	Négligeable	Négligeable	50%	

[27] Elle explique que « *la Ville s'est basée sur ces principes et sur les descriptions d'emploi élaborées par la Ville et commentées par les salariés pour procéder à l'intégration de ces derniers au 1er janvier 2007* ».

[28] Elle s'inscrit en faux de l'affirmation de sa collègue que « *le champ AAF doit être déterminant pour le titre d'emploi, même si le temps alloué à ces tâches est peu significatif* ». À son avis, aucun champ n'a préséance sur un autre, « *ce qui explique qu'un poste qui a pour tâche de l'AAF à hauteur de 10% n'a pas automatiquement été intégré à titre de commis-caissière* ». La raison en est que

ce sont les tâches caractéristiques du poste qui déterminent le titre d'emploi approprié et l'évaluation correspondante.

[29] Il importe pour ce faire, ajoute-t-elle, de référer à des « *critères objectifs tels que présentés dans le tableau ci-haut, en fonction du contexte et des descriptions d'emploi, et ce, afin de refléter les tâches caractéristiques* ». Elle cite à ce propos de multiples extraits des décisions du soussigné dont les détails n'ont pas besoin évidemment d'être repris ici (seul le poste et le niveau ou degré octroyé sont repris). Pour elle, ces extraits « *reprennent les grands principes d'interprétation pour chacun des facteurs ou donnent des exemples intéressants à des fins de comparables pour les postes de commis ici visés* ».

[30] Les principes et les critères d'application des facteurs les plus pertinents, en l'occurrence les facteurs 3, 4 et 8, qu'elle en tire peuvent être résumés comme suit.

[31] Le facteur 3 concerne au premier chef les habiletés manuelles. La notion de précision qu'il comprend réfère davantage souvent au contenu ou la qualité de l'information inscrite dans une réquisition que celle requise des outils utilisés (*Acheteur* - niveau 1), ou encore au contexte et au mode d'utilisation de ces derniers (*Préposé au CANU (quart)* - niveau 2). Le degré de coordination sensorielle est tributaire de la variété des supports et le volume de renseignements à inscrire (*Technicien en documentation* -niveau 2).

[32] D'autres considérations thématiques influant sur l'application du facteur comprennent la relation du salarié à son outil et la finalité qui s'y rattache, le besoin de distinguer les activités d'analyse du salarié des activités d'inscription des renseignements à traiter dans de multiples supports, ainsi que le besoin d'interpréter de façon plutôt restrictive un facteur axé exclusivement sur des habiletés manuelles.

[33] Le volet rapidité du facteur renvoie à plusieurs éléments : un continuum de temps relativement restreint pour l'accomplissement des tâches en cause (*Commis au quartier-maître* - niveau 1), un contexte de travail où la rapidité constitue une composante importante du service à offrir (*Commis judiciaire* – support aux auditions - niveau 2 et *Préposé à la bibliothèque* - niveau 1), et la différence existant entre le volume des renseignements à traiter et la nature des interventions qu'ils exigent (*l'Analyste en avantages sociaux* – niveau 2 qui doit « *gérer des exceptions* » comme le fait, ou encore le *Technicien aux revenus* – niveau 1 dont le traitement à réaliser est relativement moindre).

[34] Le moment où surviennent, de façon caractéristique, les changements nombreux, ou les interventions que doit faire un salarié, est un autre élément dont il faut tenir compte. Ce sera le cas par exemple s'ils surviennent en dernier et sont liés à un processus décisionnel comportant des contraintes importantes de temps (*Technicien en infographie et édition* - niveau 3). À l'inverse, l'absence de contraintes temporelles réelles imposées par la direction à la réalisation des tâches habituelles et normales, ou de situations suffisamment nombreuses et passablement urgentes (*Percepteur des amendes* - niveau 2) autorisera un degré moindre du facteur.

[35] Sans être à proprement parler un critère d'application, le volume ou la fréquence des activités en cause influence la manière dont un équipement est utilisé et la précision qu'il pourra fournir (*Technicien – plaintes et requêtes en circulation et signalisation* - niveau 1).

[36] Le contexte organisationnel, notamment la nature du rapport d'un titulaire à son supérieur, influe lui aussi sur la portée et l'application du facteur (*Secrétaires I et II* - niveau 3). Cet aspect se double dans leur cas de

celui d'une utilisation caractéristique de nombreux outils et équipements et de contraintes de temps régulières.

[37] Pour le facteur 4 (concentration), sa durée relative dépend de la survenance de plusieurs activités concurrentes exigeant elles-mêmes un niveau similaire d'intensité (Secrétaire administrative - niveau 4 et Acheteur - niveau 3). L'interaction avec le public peut être un élément important dans la mesure où elle implique de recevoir et de livrer des informations relativement complexes dans un processus de réels échanges. Le degré octroyé sera évidemment moindre si la nature des questions ou des renseignements alors reçus ou transmis est essentiellement routinière (*Préposé à l'accueil* – niveau 1).

[38] Des tâches reposant sur une inter-connectivité importante entre systèmes et éléments de systèmes tendront à prolonger la durée de concentration nécessaire (*Technicien réseau* - niveau 4 ou *Analyste en gestion de documents* - niveau 4 pour ce qui est des plans de classification et de conservation et la rédaction de rapports qu'ils exigent). Il en ira de même pour des tâches liées à l'application de nombreuses lois et règlements et à la présence de multiples variables (*Technicien à la facturation* - niveau 4 et *Technicien à la matrice graphique* – niveau 4).

[39] La multiplicité de dossiers traités sera moins déterminante au plan de la concentration si plusieurs d'entre eux sont de nature passablement récurrente (*Technicien aux plaintes et requêtes* – niveau 3) ou prévisible (*Commis aux acquisitions et à la préparation matérielle* - niveau 2), ou encore que leurs traitements sont à des stades différents (*Technicien aux projets – édifices* - niveau 3).

[40] Le besoin de traiter rapidement un grand nombre de documents de formats différents, même récurrents, aura une incidence sur la durée de concentration (*Percepteur des amendes* -niveau 3). Le caractère cyclique de certaines activités clés exigera une attention spéciale relativement à la nature des autres qui les précèdent ou les suivent, ou de leur part dans l'ensemble (*Technicien en administration* - niveau 3, sauf 1 poste). L'effet sur la concentration d'une activité interrompue par une autre dépendra du degré de relation entre les deux (*Animateur* -niveau 2).

[41] Le facteur 8 (*Conséquences des actions, décisions ou erreurs* vise pour sa part), selon son énoncé général, à mesurer « le niveau d'autonomie ainsi que l'importance relative de ses effets » (*Commis aux acquisitions et à la préparation matérielle : niveau 3*). L'absence de vérification systématique n'a pas pour effet d'élargir le cadre fort délimité de l'autonomie du titulaire (*Technicien à la rémunération et aux avantages sociaux* - niveau 3).

[42] Le potentiel d'erreurs est affecté par le nombre de dossiers à l'égard desquels un salarié doit assurer un suivi significatif, le niveau hiérarchique des personnes auprès de qui il doit le faire et le cadre temporel des interventions en cause (*Secrétaire administrative* - niveau 3).

[43] L'énoncé du facteur associe l'image de la municipalité à l'impact d'une action ou d'une décision sur les services externes (*Préposé à l'accueil* - niveau 1). Un encadrement important, accompagné d'une vérification périodique du travail, atténue forcément le degré d'autonomie du facteur (*Commis judiciaire – support aux auditions* - niveau 1). Si une intervention visant à corriger une erreur est assurément importante, la portée de celle-ci se mesurera davantage par son ampleur propre ou les conséquences qu'elle entraîne (*Agent à la perception* - niveau 3).

[44] *Le Syndicat*. Le facteur 3 (*Coordination et dextérité*) doit être pris globalement selon lui. Il soumet que le niveau 3 est approprié pour les groupes suivants de commis qui sont encore en litige :

- *Commis à l'évaluation*
- *Commis administratif*
- *Commis administratif – police*
- *Commis au fichier central*
- *Commis au B.E.C.*
- *Commis administratif – Travaux publics*
- *Commis aux achats*
- *Commis aux finances*

[45] Le groupe *Commis de bureau* est aussi visé par la prétention syndicale. Pour ces deux dossiers, le Syndicat réfère toutefois à son argumentation écrite produite le 12 juillet 2011. Celle-ci est résumée, dans son volet global, un peu plus loin et, dans ses éléments spécifiques, dans la section traitant des postes visés par une preuve testimoniale.

[46] Pour le Syndicat, il y a « *la combinaison, chez les commis, de tâches comportant un fort volume (Commis au fichier central ou Commis à l'évaluation), de la saisie de données, du support administratif auprès d'autres employés ou de la clientèle*. De telles tâches impliquent une réelle coordination, comme le suggèrent les postes de M^{mes} Carole Morin, Claudette Paquette et France Lacroix, « *ainsi qu'une utilisation systématique de systèmes informatiques spécialisés (système corporatif, systèmes du service de police, système d'évaluation, etc. ...)* ». De tels systèmes, estime la représentante syndicale qui donne l'exemple de celui utilisé par les commis au fichier central, « *impliquent une consultation et/ou saisie d'informations dont le degré de précision est indiscutable* ».

[47] Il y va de la visée même du facteur, particulièrement dans le cadre d'un plan d'évaluation d'emplois de cols blancs que soient évalués correctement de

tels emplois de façon à « *reconnaître que des tâches administratives accomplies à un rythme soutenu et comportant une portion importante de saisie de données nécessitent une dextérité manuelle significative de même qu'une rapidité d'exécution absolument nécessaire au bon déroulement des activités de l'organisation* ».

[48] On doit noter à cet égard, souligne le Syndicat, que « *la grande majorité des emplois requièrent des compétences sur l'utilisation de logiciels spécialisés de traitement de texte ou encore sur des chiffriers électroniques* ». De plus, il existe de grandes similitudes entre les descriptions de tâches de plusieurs groupes de commis, tels les commis administratifs, et celles des secrétaires I. La représentante rappelle à ce sujet l'intégration de M^{me} Linda Guénette qui est passée de secrétaire I à commis administratif au motif principal d'absence de résolutions à préparer dans le cadre de son travail.

[49] Elle note enfin que le niveau 3 a été accordé par la partie patronale au groupe des commis à la paie et à l'assiduité.

[50] Telle qu'évoquée plus tôt, une argumentation générale a été formulée également par la représentante syndicale à l'égard de l'ensemble des postes de commis de bureau et de leurs facteurs litigieux, postes qui se retrouvent dans des services aussi divers que les Services juridiques, la Cour municipale, les Finances, la Police, l'Ingénierie et l'Évaluation. Définie ainsi dans sa correspondance du 12 juillet sur la question, son argumentation vise les titres d'emploi dont les descriptions d'emploi ont été produites en liasse en pièce S-267, et auxquels elle rajoute les descriptions d'emploi des postes suivants: ING-BLC-016, EVA-BLC-002, EVA-BLC-013, EVA-BLC-040 et EVA-BLC-050. Cette argumentation peut être résumée ainsi.

[51] Le Syndicat note d'abord que, si indiscutablement « les champs de responsabilité de *Support au travail de bureau* et de *Saisie et traitement de données* sont les plus représentatifs du travail à accomplir », celui du *Service à la clientèle* occupe une part relativement importante pour la moitié d'entre eux. Il entend illustrer ensuite, au moyen d'exemples factuels, les tâches en cause relativement aux facteurs en litige, en l'occurrence celles effectuées par les titulaires Ghislaine Ménard (POL-BLC-059), Lucie Laurier (COR-BLC-008) et Suzanne Laprise (titulaire au 1^{er} janvier 2007 du poste COR-BLC-009 et dorénavant titulaire du poste EVA-BLC-002 lequel est également un poste de Commis de bureau).

[52] Concernant le facteur 3, et témoignant de la prédominance des champs les plus représentatifs mentionnés, « *les titulaires estiment à environ 100 le nombre de saisies de constats à effectuer quotidiennement, et ce, en plus de la saisie des plaidoyers de non-culpabilité qui sont acheminés à la Cour municipale* ». Ces constats sont ceux émis par les préposés au stationnement ainsi que par les policiers. Pour le Service de police, la saisie d'informations dans le système Unicité (système de la Cour municipale) et les recherches de localisation qu'elle permet imposent un volume important de demandes.

[53] La représentante cite d'abord en exemple les demandes de localisations par numéros de plaques d'immatriculation émises par la cour ou par courriel à M^{me} Ménard (entre 140 et 375 demandes pour la cour et de 20 et 40 par jour pour les autres), ou encore celles de localisations d'individus donnant lieu à quelque 60 et 80 recherches par jour sur le CRPQ, le Versadex ou le 411. Ces demandes lui imposent de « *s'assurer de la concordance des numéros de plaques ainsi que des coordonnées des défendeurs* » et de vérifier plusieurs systèmes simultanément.

[54] En évaluation, le volume de saisie de données relatives aux changements d'adresses et aux permis de construction est aussi fort important pour M^{me} Laprise qui s'occupe également de traiter l'ensemble des demandes acheminées au service de l'évaluation, incluant la gestion des courriels.

[55] On doit comprendre, selon le Syndicat, l'importance de cette étape de saisie dans le cycle de travail et la rapidité avec laquelle il peut être exécuté dans l'exécution du travail. Tout comme pour les Secrétaires I et II visées par la décision du tribunal, décision du 12 novembre 2010, pareille tâche ou ensemble de tâches s'inscrivent dans un contexte organisationnel d'une séquence ou d'un cycle de travail. Il réfère aussi sur ce point au dossier du Commis à la paie et à l'assiduité, objet d'un règlement du facteur au niveau 3 et marqué par la part importante occupée par ce volet.

[56] Selon la représentante syndicale, le « champ *Support au travail de bureau* ne diminue en rien l'application du niveau 3 » en l'instance puisque le classement et le déclassement de documents selon des procédures établies entraîne un volume important de travail pour lequel un doigté est important. Ainsi, M^{me} Laprise est responsable du classement des quelque 90 000 dossiers du service de l'Évaluation. S'y ajoutent enfin les considérations liées au traitement manuel que requiert « *la mise sous enveloppe massive d'avis d'évaluation ou encore d'avis d'audition à la Cour municipale* », soit de l'ordre de 2 000 à 2 500 avis d'évaluation et plusieurs centaines d'avis d'audition.

[57] L'argumentation syndicale reprend essentiellement les mêmes considérations pour le facteur 4 (concentration), en y ajoutant toutefois la vérification importante à faire des informations qui sont saisies dans les différents systèmes. Cette vérification, doublée d'un volume important de travail, justifie à ses yeux, de reconnaître que le travail implique la nécessité d'avoir une attention relativement soutenue.

[58] Peu variées et exécutées en continu dans le cadre d'une chaîne de travail, les tâches exigent de l'être avec un minimum d'erreurs, difficiles à reprendre en raison du volume en cause. La représentante rappelle que « *la majorité des Commis de bureau travaillent avec des systèmes spécialisés notamment Équival, Unicité ou le CRPQ et aussi Maître Payeur (paye) et système corporatif (pièces de comptes à payer)* ». En conséquence, citant les comparables *Commis à la paie et à l'assiduité* et *Commis-judiciaire*, elle estime le niveau 3 du facteur plus représentatif du niveau d'attention généralement requis pour l'exécution des tâches ici concernées.

[59] Pour le facteur 5, le service à la clientèle et la vérification des informations à saisir aux différents systèmes sont les deux éléments à l'appui de sa position. Ils supposent une recherche et une validation de l'information à communiquer. La représentante invoque sur ce point les postes de M^{me} Ménard au Service de police ou les deux postes de la Cour municipale « *pour lesquels le repérage d'erreurs s'accompagne de questionnements et de recherche d'informations* ».

[60] Les comparables qu'elle cite en regard du niveau 2 réclamé sont les titres d'emploi *Commis judiciaire, Commis au quartier maître, Commis aux acquisitions et à la préparation matérielle, Commis aux acquisitions – soutien administratif* et *Commis aux acquisitions*.

[61] Enfin, relativement au facteur 8, la représentante retient que « *les Commis de bureau travaillent dans un contexte organisationnel où les titulaires s'occupent d'une portion du travail, portion qui sera ensuite acheminée à d'autres intervenants pour que d'autres tâches soient accomplies* ». Ce travail implique surtout la recherche et la validation d'informations et, pour ceux appelés à faire du service à la clientèle, leur diffusion. Son volet de support au travail de bureau comprend également « *différentes tâches reliées à*

l'organisation d'un espace de bureau (classement, déclassé, épuration, etc. ...) ».

[62] Étant donné le contexte organisationnel de la Ville de Gatineau et l'affirmation des titulaires selon qui ils travaillent sans intervention régulière de leur supérieur immédiat et qu'ils doivent gérer un certain nombre de priorités, elle soumet qu'un niveau 2 reflète le niveau général d'imputabilité des Commis de bureau, soit celui accordé aux titres d'emploi *Préposé aux stationnements* et *Préposé principal à la reprographie*. Tous ces postes se distinguent d'autres, tels que *Préposé aux équipements*, *Messenger*, *Préposé à la bibliothèque*, pour lesquels le niveau 1 s'applique du fait que leur composante principale est l'aspect purement manuel du travail et sa relative simplicité.

D- Observations générales

[63] Les éléments précédents donnent déjà une bonne idée de la nature particulière des postes de commis par rapport à d'autres titres d'emploi déjà évalués et des difficultés particulières qu'ils suscitent du point de vue de l'évaluation des emplois. Présents partout au sein des divers services ou unités administratives de la Ville, nombre de leurs traits sont récurrents et à beaucoup d'égards fort semblables.

[64] Il en découle que ce qui leur confèrent leurs traits caractéristiques et, partant, permettent de les apprécier au regard des différents énoncés du plan d'évaluation, ce sont moins les fonctions primordiales en cause, telles que les énoncent les principaux champs de responsabilités des descriptions d'emploi correspondantes, que les configurations particulières auxquelles elles donnent lieu.

[65] Pour cette raison, il est sans doute utile de tracer au départ certains axes d'analyse qui aideront à situer et à éclairer davantage les raisons invoquées par le tribunal pour décider des titres d'emploi ou des niveaux spécifiques des facteurs ici en litige.

[66] Le premier découle du besoin de restreindre, dans les limites bien sûr qu'imposent le plan d'évaluation et la preuve pertinente, le dégroupement des postes, ou exprimé en termes plus positifs si l'on veut, celui de favoriser leur regroupement. Le souci des parties à cet égard, de même que l'objectif de mobilité des titulaires de postes à l'intérieur de ce groupe, dictent à mon avis ce genre d'approche générale.

[67] Ceci signifie que le tribunal, à moins d'éléments de preuve convaincants à l'effet contraire, accordera une attention relativement plus importante aux tâches convergentes et de portée générale quant à la nature du travail à accomplir qu'à celles plus particulières et reliées à des contextes ou des circonstances plutôt limités.

[68] Comme on l'a vu, la catégorisation des postes de commis retenue par l'Employeur, c'est-à-dire la grille utilisée par son service des Ressources humaines et mentionnée plus tôt, se veut certainement un effort de rationalisation dont le tribunal se doit forcément de tenir compte. Elle constitue en effet une des expressions importantes de son droit de gérance ou de direction de l'entreprise. Ce droit est toutefois encadré en l'instance par l'application des diverses dispositions de la convention collective touchant l'évaluation des postes et le plan qui en régit l'exercice.

[69] Cette considération – notre deuxième axe d'analyse, rappelle *mutatis mutandis* l'approche retenue par le tribunal dans son examen antérieur des arguments liés à l'application du facteur 2 (expérience préalable de travail). Selon celle-ci, une discrétion significative doit être reconnue à l'Employeur en

la matière à moins que des éléments impératifs, tels que des écarts trop marqués par rapport à d'autres postes présentant des exigences comparables de ce point de vue, dictent d'en resserrer les contours.

[70] Un troisième axe vient tempérer toutefois les effets par trop automatiques qui pourraient résulter de cette dernière considération. Il s'agit de l'exigence d'une interprétation libérale de la portée de ces mêmes catégories retenues par lui en raison de la perméabilité et de l'élasticité de celles-ci révélées par la preuve. Il suffit de lire attentivement les descriptions d'emploi et les témoignages des titulaires de certains de ces postes pour constater que l'appartenance d'un groupe de tâches à un champ de responsabilités ou à un autre varie souvent d'un dossier à l'autre, ou encore d'un témoin à l'autre. Dans ces conditions, il devient hasardeux d'accorder une valeur trop absolue aux divers pourcentages attribués à ces champs.

[71] Toutes ces considérations suggèrent un quatrième et dernier axe d'analyse permettant de les intégrer dans une large mesure, soit celui d'un examen dirigé vers les tâches réellement caractéristiques des postes ou groupes de postes en litige. Ceci requiert non seulement de dégager de la preuve documentaire et testimoniale la nature et la portée de celles-ci mais, tout autant et sinon plus, le contexte opérationnel et de gestion particulier dans lequel elles sont exécutées. Autrement dit, c'est en combinant détails et cadre d'exécution, particulier et général, tout en portant une attention plus grande aux tâches comprises dans un champ qu'au libellé strict de ce même champ, que l'analyse arrivera à faire ressortir pleinement la physionomie distincte d'un poste ou d'un groupe de postes et à justifier son appartenance à l'un de ces groupes.

[72] Cet exercice rappelle à beaucoup d'égards celui mené par le tribunal dans le dossier des postes de la division du développement du Service de l'informatique (décision du 8 juin 2011). Il y avait là nombre de tâches

« génériques » si l'on veut qui, privées de ce contexte opérationnel et de gestion, renseignaient peu ou mal sur leur nature et portée réelles. En l'espèce, les descriptifs des champs de responsabilités tendent évidemment à se ressembler de sorte que, seuls, leurs configurations particulières et leurs cadres respectifs d'exécution permettent d'apprécier la nature véritable des tâches qu'ils renferment.

[73] Ce constat rend difficile à mon avis l'approche globale suggérée par le Syndicat relativement à l'examen du facteur 3 d'une majorité de postes de commis pour lesquels il réclame le niveau 3. La saisie et le traitement de données constitue assurément des tâches caractéristiques de la grande majorité de ces postes. Cependant, la part qu'occupe ce champ, les conditions d'exécution des tâches qu'il renferme, de même que les contraintes de temps qui les affectent ou non, varient grandement.

[74] Sans négliger cette argumentation globale dans son examen des postes en litige, notamment à l'endroit de ce dernier facteur, le tribunal devra toutefois en mesurer la pertinence relativement à la preuve applicable aux postes ou groupes de postes ici en litige. C'est en gardant à l'esprit cette grande diversité de situations que le tribunal s'est efforcé de réunir le plus d'éléments possibles dans le résumé de la preuve dans chaque dossier.

[75] Ainsi, c'est par rapport à une trame factuelle complète que seront analysés et appliqués les énoncés des niveaux des facteurs réclamés ou défendus par les représentantes des parties. Cette trame, dois-je le rappeler, inclut toutes les tâches énumérées dans chacun des champs de responsabilités des descriptions d'emploi qui, sans qu'elles soient mentionnées expressément dans le résumé de la preuve ou sans qu'elles aient été évoquées en preuve testimoniale, demeurent partie intégrante de l'analyse du tribunal.

[76] La même précaution vaut à l'endroit des multiples comparables invoqués par les représentantes à l'égard des niveaux proposés de facteurs. Si, d'un point de vue général, leur pertinence ou leur utilité ne fait aucun doute, celle-ci doit être mesurée plus précisément, à nouveau, en fonction des contextes différents dans lesquels un travail est exécuté.

[77] En conclusion, toutes les considérations précédentes sous-tendent l'examen par le tribunal des postes et des facteurs spécifiques qu'on retrouve à la section suivante. À l'instar des argumentations générales des parties, elles n'ont pas à être reprises ou évoquées à chaque occasion mais, comme elles, elles informent et influent le cours de cet examen.

[78] Il y a lieu de noter enfin que l'Annexe A fournit les cotes de tous les facteurs des postes visés par la présente décision, un astérisque (*) dénotant celles qui ont été décidées par le tribunal incluant, le cas échéant, le titre d'emploi retenu. Le nom de la (ou du) titulaire du poste qui a témoigné apparaît également entre parenthèses sous son intitulé.

E- Examen des postes (ou groupes) spécifiques

Commis-réceptionniste

(audience du 17 mars 2011 pm)

[79] Les trois (3) facteurs suivants du poste *Commis-réceptionniste* sont en litige : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 2** et **V : 1**), *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 - S : 2**, et **V : 1**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 2**, ou **bA** et **V : 1**, ou **aA**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[80] Il y a huit postes de *commis-réceptionnistes* pour lesquels cet intitulé n'est pas en litige. Ils sont répartis dans diverses unités administratives. Deux d'entre eux (POL :-BLC-058 et SAJ-BLC-005) sont vacants et un autre (CSA-BLC-006), occupé auparavant par M^{me} Diane Howard, a été aboli depuis. Quant aux titulaires à la période pertinente, ce sont M^{mes} Manon Labelle, Lynne Moir, Sylvie Bergeron, et Nathalie Roy, et M. Michael Lebrun.

[81] M^{me} Moir, qui a témoigné pour ses collègues, travaille au sein de la division Urbanisme au Centre des services de Hull. La division compte une vingtaine d'employés. La titulaire relève du chef de la division, planification du territoire, M. Daniel Faubert. Présent à l'audience, ce dernier n'a pas témoigné.

[82] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi, M^{me} Moir « reçoit des appels et des citoyens, leur transmet des informations ou les réfère aux personnes responsables; communique avec les requérants afin de distribuer les permis émis et tient un registre de suivis; reçoit et distribue le courrier; fait le suivi des demandes occasionnelles de copies de plans ou autres documents

auprès de la clientèle et des fournisseurs; procède à l'encaissement des coûts de permis et certificats ».

[83] Les quatre principaux champs de responsabilités du poste et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Service à la clientèle (75%), Support au travail de bureau et appui logistique (15%), Saisie et alimentation de données (5%), et Administration appui financier (5%).*

[84] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et une année d'expérience en service à la clientèle.

[85] Selon un autre document intitulé Description des tâches/Commis-réceptionniste, division Urbanisme du Centre de services de Hull, déposé par l'Employeur sous la cote E-122, les principaux champs de responsabilités du poste et leur répartition étaient les suivants : *Réception des appels (35%), Accueil des visiteurs (20%), Permis de construction (15%), Copies de plans et de microfiches (5%), Dépôts bancaires (10%), Courrier (5%), Autres (10%).*

[86] Pour les permis de construction, les tâches spécifiques comprennent d'appeler les requérants pour les informer que le permis est prêt, ou les recevoir pour leur remettre celui-ci, « *encaisser permis, certificat de zonage, requête de dérogation mineure, etc.* et « *garder à jour un registre sur tous les permis remis (Excel) ».*

2 – Preuve

[87] Les tâches décrites dans le document déposé par l'Employeur, reconnaît M^{me} Moir en contre-interrogatoire, correspondent effectivement aux tâches qu'elle a eu à faire à son arrivée en poste en 2004. Son travail est très varié.

[88] Ainsi, en matière de services à la clientèle, elle filtre et redirige les appels vers les divers services, donne des renseignements de base aux citoyens sur des permis de construction (règlements sur les distances et clôtures par exemple pour des piscines et remises), nuisances, etc. Elle dispose à cette fin de dépliants qu'elle peut leur transmettre ou desquels elle tire l'information qu'elle leur communique immédiatement.

[89] Elle vérifie les dates de construction et la cote de zonage aux fins de déterminer ce que permet le lot visé par une demande de ces permis. Un préposé ou agent de bâtiment est toujours sur place pour les demandes de permis qui seront émis ce jour-là. Les demandes de renseignements impliquant une recherche particulière sont fréquentes, notamment en été pour les piscines, où elles sont de l'ordre de 40 à 45 appels par jour. Pour le reste de l'année, leur fréquence est d'une trentaine par jour.

[90] Elle recueille par ailleurs les renseignements relatifs à des plaintes qu'elle se contente de transmettre n'ayant pas accès au système Pivotal.

[91] Lors d'une journée typique de travail, elle prend ses messages, avise des absences, balance les caisses, vérifie les appels à effectuer pour les permis, après quoi elle « *demeure à la merci des appels des citoyens* », en plus de faire du classement, des suivis et de la correspondance. Son supérieur intervient rarement, dit-elle, « *pourvu que ça roule* ».

[92] Pour sa vérification des caisses (elle perçoit des sommes et dispose d'un tiroir-caisse et d'un coffre-fort), elle consulte les sommes sur les listes de paiements figurant dans le système de la division, en plus du système corporatif. Elle prépare en outre un bordereau pour les banques et un sommaire pour le service des finances. Les transactions surviennent à chaque jour et leur fréquence quotidienne en été est de 10 à 15.

[93] Outre le programme Accès contenant tous les plans et anciens permis, M^{me} Moir utilise plusieurs outils informatiques, tels Excel pour le tableau des permis, le système *Opérations* du service de l'Urbanisme pour vérifier les demandes et les encaissements (« *toujours le nez là-dedans* »), le système corporatif pour la recherche des permis (1975 à 2004), les autres programmes de la suite bureautique (Word, Outlook) et le Web. Elle indique qu'il lui arrive de devoir faire de la recherche en même temps qu'elle répond à un appel.

3- Argumentation

[94] *Le Syndicat*. Concernant le facteur 3, il estime « *que le niveau 2 est justifié en raison du service à la clientèle requis, que celui-ci soit fait en personne ou par téléphone* ». Ce service implique à son avis la simultanéité de plusieurs tâches : recherche d'informations, saisie d'informations dans certains systèmes, prise de paiements, prise d'appels téléphoniques, gestion de la correspondance, etc. Un comparable est à cet égard le poste *Commis aux acquisitions*.

[95] Pour le facteur 5, la « *diffusion d'informations spécialisées auprès de la clientèle de même que la recherche d'informations pour mieux servir le citoyen* » distinguent nettement ce poste de celui de *Préposé à la reprographie* à qui on reconnaît le niveau 1, ou encore le *Préposé à l'accueil* qui n'a pas à renseigner la clientèle. Il en va de même du support administratif et financier ou encore de la saisie et traitement de données que la titulaire est appelée à donner.

[96] La variable de l'autonomie, l'élément ici en cause, renvoie en l'espèce à une organisation des tâches et à un contexte d'exécution qui est supérieure pour la titulaire à l'énoncé du volet a) du facteur. De l'avis du Syndicat, les commis-réceptionnistes « *agissent dans un contexte où leurs tâches sont*

appelés à s'ajuster en fonction des besoins du service ou de la clientèle et non pas dans un cadre répétitif ne laissant aucune latitude ».

[97] *La Ville*. Elle est d'avis, relativement au facteur 3 qui traite d'habiletés manuelles (*Technicien plaintes et requêtes en circulation et signalisation*), que le travail implique du temps passé au téléphone comparable à ce que font les *Acheteurs*, une absence d'entrée de données massive ou de renseignements nombreux à inscrire dans un système (*Préposé à la bibliothèque*) ou d'une variété de supports (*Commis au quartier-maître*). En plus, le « *volume d'appels et de visiteurs et le traitement des appels ne se fait pas dans le même contexte que les préposés au CANU* ».

[98] Les comparables, estime la Ville, sont les suivants : *Préposé à l'accueil, Préposé à la bibliothèque, Technicien – service au public, Technicien – service à la clientèle, Technicien à la logistique*.

[99] Concernant le facteur 5, son énoncé du niveau 1 prévoit « *des situations à traiter habituellement semblables et des solutions connues aux problèmes* ». Selon son propre témoignage, M^{me} Moir donne des renseignements courants ou de l'information qu'elle connaît déjà ou qu'elle tire des sources d'information diverses à sa disposition, ou elle « *transfère la demande à d'autres employés si c'est à l'extérieur de son champ de compétence ou de connaissance* ».

[100] Les comparables de ce poste : *Commis à la préparation matérielle, Messenger, Messenger principal, Préposé à la bibliothèque, Préposé à la reprographie, Préposé principal à la reprographie, Préposé à l'accueil, Préposé aux documents, Préposé aux équipements, Préposé aux stationnements*.

[101] Au facteur 8, les « *fonctions exigent peu de latitude* », un élément clé dans son évaluation (*Commis aux acquisitions et à la préparation matérielle*). Le

niveau recherché par le Syndicat renvoie à l'autonomie de la secrétaire administrative dont les tâches ne sont pas comparables. Le service à la clientèle offert est comparable plutôt « à celui offert dans les bibliothèques ou par le préposé à l'accueil », un travail impliquant peu de prise de décision et réalisé à partir des informations à sa disposition. L'absence de vérification systématique « ne dénature pas le fait qu'il est exécuté dans un cadre fort délimité (Technicien à la rémunération et aux avantages sociaux) ».

[102] Les comparables cités sont, à cet égard, *Commis à la préparation matérielle*, *Commis aux acquisitions*, *Commis judiciaire*, *Commis judiciaire – support aux auditions*, *Messenger*, *Préposé à la bibliothèque*, *Préposé à la reprographie*, *Préposé à l'accueil*, *Préposé aux documents*, *Préposé aux équipements*.

4- Décision

(F-3) *Coordination et dextérité*

[103] La preuve ne me paraît pas contenir d'éléments suffisants pour justifier de conclure que le travail requiert davantage qu'une coordination et une dextérité normale. Ce dernier qualificatif est l'élément clé dans l'application du facteur.

[104] Le travail de la titulaire est certes varié. Il ne comporte pas toutefois de volume important de données à traiter comme pour le *Commis aux acquisitions*, ou encore l'utilisation concurrente de plusieurs supports, que ce soit pour la recherche ou l'entrée de données. Le *Préposé à la bibliothèque* me semble ici un comparable approprié. Le niveau **1** du facteur s'applique donc.

(F-5) *Complexité et analyse de problèmes*

[105] Quels sont ici les problèmes tirés de la preuve dont la solution requerrait un choix réfléchi parmi des solutions connues comme l'exige l'énoncé du niveau 2 du facteur? Si des sujets tels que les plaintes et les demandes de permis viennent à l'esprit, on constate rapidement que l'intervention de la titulaire à leur égard vise essentiellement à les noter ou à les transmettre.

[106] Quant aux demandes de renseignements de citoyens, les situations qui les concernent et auxquelles elle répond me semblent « habituellement semblables » et, dans le cas contraire, elle les redirige. Pour ces tâches caractéristiques, le niveau **1** du facteur apparaît plus près de leur réalité que le niveau suivant.

[107] Le tribunal reconnaît d'emblée que le travail de la titulaire est sans doute plus complexe que celui du *Préposé à la reprographie* mais rappelle que chaque degré d'un facteur définit un registre applicable à un ensemble de postes, certains d'entre eux se situant près de sa borne inférieure et d'autres près de sa borne supérieure. Dans la même logique, on peut considérer que le travail de la *Préposée à l'accueil* est lui aussi plus complexe que le premier mais, en même temps, qu'il se rapproche de ce point de vue de celui de la *Commis-réceptionniste*.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[108] Tout en admettant comme le souligne le Syndicat que les tâches des titulaires du poste s'ajustent en fonction des besoins du service ou de la clientèle, il convient de se demander si ce travail, quel qu'il soit, est réalisé « à partir de directives générales » plutôt que « d'instructions et de règles détaillées et précises ».

[109] Il serait difficile de tirer de la preuve présentée sur les questions posées ou les réponses transmises l'idée que l'aire d'autonomie de la titulaire soit très large. Non pas, faut-il ajouter, parce que le supérieur y prête une attention constante, ce qui n'est manifestement pas le cas, mais simplement parce que le travail lui-même est nettement circonscrit quant à la nature des informations à communiquer ou des actions à entreprendre. La simple lecture des tâches énumérées dans chacun des champs de responsabilités renforce cette idée.

[110] La remarque de la titulaire selon laquelle elle tire des dépliants accessibles ou remis aux citoyens les renseignements nécessaires sur les distances réglementaires pour les clôtures et piscines, tout comme la présence assurée d'un préposé ou agent de bâtiment à ses côtés pour les réponses à fournir, témoignent à mon avis du même encadrement et des limites rattachées à son autonomie.

[111] Pour ces raisons, le degré a du facteur s'applique, ce qui confère au facteur le niveau **1** ou la cote **aA**.

Commis-réceptionniste / Commis administratif

(audience du 20 avril 2011 – Francine Roy)

[112] Outre le titre d'emploi et lié à celui-ci, les six (6) facteurs suivants du poste sont ici en litige : *Expérience préalable de travail* (**F-2 - S : 3** et **V : 2**), *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3** et **V : 1**), *Concentration* (**F-4 - S : 3** ou **B2** et **V : 2** ou **B1**), *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 - S : 2**, et **V : 1**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 3**, ou **bB** et **V : 1**, ou **aA**) et *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 3**, ou **A0B0C3D0**, et **V : 1**, ou **A0B0C0D0**).

[113] De façon plus spécifique, la contestation syndicale du présent titre vise les postes CSH-BLC-026 (M^{me} Louise Blais-Denault), CSB-BLC-007 (M^{me} Lisette Roy) et CSA-BLC-016 (M^{me} Francine Roy). Ayant rencontré celles-ci lors de la préparation de sa preuve, le Syndicat soumet que leurs tâches sont dans l'ensemble comparables à celles effectuées par M^{me} France Lacroix qui occupe le poste CSG-BLC-025 traité plus loin dans la présente. Il demande en conséquence de verser ici la preuve le concernant dans la mesure de sa pertinence aux tâches en cause.

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[114] Ce poste, situé dans des centres de services, compte les trois (3) titulaires déjà mentionnées. M^{me} Francine Roy, qui a témoigné au nom de ses collègues, travaille au Centre de services d'Aylmer et, comme il ressort de leur numéro de poste, ses deux autres collègues, aux Centres de services de Hull et de Buckingham respectivement. Deux cadres de ces centres Yess Gacem (Aylmer) et Céline Farrell (Buckingham) ont assisté à l'audience mais, à l'instar de M^{me} Louise Blais-Denault aussi présente pour le Syndicat, ils n'ont pas témoigné.

[115] M^{mes} Francine Roy et Elaine Davis, sa collègue de travail, apparaissent à titre de *Commis administratifs* dans l'organigramme du Centre de services d'Aylmer, déposé sous la cote E-113 et portant la date du 12 février 2007. Toutes deux relèvent du responsable de l'unité *Loisirs, sports, vie communautaire* Yess Gacem.

[116] D'après le résumé de fonctions de la description d'emploi de M^{me} F. Roy, déposée sous l'intitulé *Commis-réceptionniste*, elle « *voit à donner diverses informations et à servir les citoyens; reçoit des appels et des visiteurs; reçoit les*

inscriptions des citoyens et effectue l'encaissement de sommes versées à la Ville (camps de jour, inscriptions aux activités) ».

[117] Les trois principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Service à la clientèle (70%), Support au travail de bureau (20%), et Administration / appui financier (10%).*

[118] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et une année d'expérience en service à la clientèle.

2 - Preuve

[119] *Témoignage de M^{me} Francine Roy.* Tel que l'indique la lettre reçue le 3 décembre 2001 du représentant du Comité paritaire d'intégration M. Michel Hervieux, elle est intégrée au 1^{er} janvier 2002 dans le titre d'emploi générique *Commis administratif*. De l'avis de la titulaire, le domaine d'expertise de cet emploi était le soutien administratif. Au 1^{er} janvier 2007, elle est intégrée cependant à la grille salariale harmonisée comme *Commis-réceptionniste*. Il s'agit pour elle d'un intitulé incorrect puisqu'elle a toujours partagé ses tâches de soutien avec sa collègue M^{me} Elaine Davis, intégrée pour sa part dans un poste de *Préposé au secrétariat*.

[120] Elle souligne à ce sujet que le partage de ces tâches s'est réalisé en fonction des compétences et des goûts de chacune puisqu'il leur fallait fournir du support administratif à l'équipe de loisirs, équipe composée d'un responsable et de quatre (4) coordonnateurs. Ainsi, M^{me} Davis l'aidait en période d'inscriptions aux diverses activités offertes. L'une et l'autre étaient

accessibles au comptoir pour les citoyens qui s'y présentaient et elles ne pouvaient prendre leurs vacances en même temps.

[121] Le résumé de fonctions de la description d'emploi de sa collègue précise qu'elle « *apporte un soutien administratif pour la section du Centre de services; effectue l'encaissement de sommes versées à la Ville (camps de jour et inscriptions aux activités); procède à la saisie et à l'alimentation de données dans différents systèmes informatiques; reçoit des appels et des visiteurs; donne diverses informations et sert les citoyens; prépare des pièces de comptes à payer, des délégations de pouvoir et des réquisitions* ».

[122] Les trois principaux champs de responsabilités de ce poste et leur répartition sont les suivants : *Rédaction, saisie et traitement de données* (50%), et *Administration / appui financier* (30%) et *Service à la clientèle* (20%). Un diplôme d'études professionnelles en secrétariat et une année d'expérience étaient les seules deux exigences préalables.

[123] Le Syndicat a déposé de plus copie d'un affichage paru le 18 mai 2007 pour un titre d'emploi de *Commis administratif* au Centre de services d'Aylmer et dont les exigences comportent, entre autres, un « *minimum de deux années d'expérience dans le domaine des tâches* ». Les fonctions du poste y sont résumées ainsi :

Sous l'autorité du directeur du Centre de Services d'Aylmer, agit à titre de soutien pour le service à la clientèle et de soutien technique pour l'ensemble des caissières; reçoit des visiteurs et des appels téléphoniques; enregistre et concilie les diverses opérations d'encaissements; prépare les dépôts; produit sur traitement de textes divers documents; occupe différentes fonctions au centre de services pour divers départements lors de surcroît de travail; au besoin, remplace les caissières et les commis du service à la clientèle; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

[124] Selon M^{me} Roy, les responsabilités qui sont les siennes en matière de service à la clientèle sont nombreuses et variées. Elles consistent à renseigner les citoyens et répondre à leurs questions, créer des cartes ACCÈS, faire les inscriptions hors périodes (pour les places restantes par exemple), gérer les dépôts, paiements, remboursements, gérer les listes d'attente, vérifier les renseignements de résidence du secteur.

[125] Elles impliquent également de gérer les périodes intensives d'inscriptions (8 semaines) aux activités offertes chaque saison (natation, aquaforme, services de garde, etc.) et aux camps de jour (été), inscriptions qui nécessitent l'utilisation de codes différents. Les sommes recueillies à cette occasion sont de l'ordre de 500 à 2 000\$ par jour comparativement à 100 et 600\$ hors période. Durant cette période, elle voit aussi aux inscriptions aux activités hors secteur.

[126] Selon le tableau statistique émis par la Ville pour l'année 2006, le total des inscriptions par type d'activités et par secteur était le suivant :

<u>Activités culture et loisirs</u>		<u>Camps de jour</u>
• Aylmer	2844	3 340
• Buckingham	3082	1 905
• Gatineau	12 278	7 446
• Hull	4 352	8 205
• Masson-Angers	586	1 852
Total:	23 142	22 748

[127] Lors des périodes d'inscriptions intensives, « *tout le temps est consacré à ça* » selon M^{me} Roy, notamment pour les appels, la création de la carte ACCÈS dont la photo exigeait que les citoyens aillent à la bibliothèque, et la gestion de la caisse utilisée par elle et sa collègue M^{me} Davis. Au terme de la journée, elle balançait cette caisse et retournait les nombreux appels. Même si sa collègue

l'aidait au comptoir durant ses pauses, c'est elle-même qui demeurerait responsable de l'encaissement et des dépôts.

[128] Elle évalue à environ 80 à 100 le nombre d'appels reçus en période intensive d'inscription, lequel passe de 30 à 50 en dehors de celle-ci. La gestion des listes est aussi un aspect important de son travail qui, même en dehors de la période des inscriptions consomme de 40 à 45 % de son temps.

[129] Les problèmes récurrents liés au volet du service à la clientèle sont nombreux. Beaucoup d'entre eux touchent à la facturation et au suivi des activités. Ce sont, par exemple, outre les plaintes, des fondations ou des organismes payant pour les activités de familles aux prises avec des difficultés financières; des cours offerts par d'autres organismes mais pour lesquels des citoyens viennent payer au comptoir; des ajustements de tarifs pour des enfants ayant des limites physiques ou, encore, selon les niveaux de cours suivis; des annulations de cours, des chèques sans provision ou postdatés; la vérification des responsabilités père/mère lors d'émission de cartes ACCÈS à des enfants de parents séparés, etc.

[130] Ses tâches, pour le volet *support au travail de bureau* de sa description d'emploi comprennent la réservation d'organismes, la programmation hebdomadaire, les réservations ponctuelles, les réservations de locaux (salle communautaire, arénas (si payés comptant), la salle du Conseil pour lesquelles une facturation est parfois émise, la commande et la distribution des clés, le système d'alarme, la réception d'appels d'organismes et ses propres appels aux contremaîtres pour le système Pivotal.

[131] La fréquence des réservations pour les arénas et la salle du Conseil, précise-t-elle en contre-interrogatoire, est respectivement d'une (1) fois et 2 à 3 fois par semaine.

3- Argumentation

[132] *Le Syndicat.* À son avis, les « tâches effectuées par l'ensemble des titulaires ci-haut mentionnées sont des tâches de même nature à celles effectuées par M^{me} France Lacroix (titulaire du poste CSG-BLC-025) laquelle travaillait au 1^{er} janvier 2007 à titre de commis administrative au Centre de services de Gatineau au Service des Sports, Loisirs et Vie communautaire ». La description d'emploi de M^{me} Roy est, à ses yeux, « excessivement semblable » à celle de ses collègues travaillant dans les Centres de services de Hull et de Buckingham, toutes étant appelées à participer à la mise en œuvre et à la gestion du programme d'activités physiques et culturelles.

[133] L'achalandage dans un centre ou un autre « ne doit pas suffire à déterminer le titre d'emploi d'un salarié ». La répartition du temps peut être affectée mais pas au point de modifier le titre d'emploi, axé lui sur les tâches caractéristiques du poste et nullement sur le temps passé à les exécuter. Le Centre de services de Gatineau connaît certes un volume de travail supérieur aux autres; c'est aussi le seul toutefois « où du personnel temporaire est embauché lors des périodes de pointe d'inscriptions », ce qui permet de répartir la charge de travail entre plusieurs salariés.

[134] Référant au témoignage de M^{me} France Lacroix qui estime, sur la foi des commentaires de la titulaire du poste à Buckingham maintenant à la retraite (M^{me} Lisette Roy) et des collègues d'autres centres, que les tâches de tous ces postes « étaient demeurées exactement les mêmes », la représentante syndicale soumet que le poste ici en cause présente de « très grandes similitudes avec le poste comparable de Commis administratif – SLVC du Centre de services de Gatineau ».

[135] Le travail lié à l'inscription des citoyens aux différentes activités ainsi que la gestion administrative des cas problèmes qui en découle, poursuit-elle, « *reflète davantage des tâches liées au travail habituel de commis administratif que de commis-réceptionniste* ». Il renvoie plutôt « *à un service à la clientèle de premier niveau lequel se traduit par des échanges d'informations, sans intervention directe dans l'administration de programmes municipaux* ».

[136] Touchant la gestion des cas problèmes, elle reprend la partie de la description d'emploi de M^{me} Lacroix qui parle du besoin d'assurer le suivi des inscriptions aux activités et de régler les cas plus complexes, un aspect du travail souligné par tous les titulaires de ce genre de postes. Cet aspect inclut aussi la gestion de la liste d'attente, la gestion financière des activités (sauf pour M^{me} Blais-Denault de son aveu même), en plus des opérations menées à même le système Ludik, le logiciel spécialisé du service.

[137] D'autres convergences existent également entre ces postes et celui de M^{me} Lacroix. Il y a la nature du travail effectué par les titulaires auprès d'organismes partenaires, la gestion de l'immeuble (gestion des réservations de salles, des clés, des plaintes et requêtes, etc. ...), de même que la mise à jour régulière des listes et rapports statistiques. Les compétences requises y sont aussi les mêmes.

[138] La représentante syndicale souligne enfin « *les très grandes similitudes* » existant entre les différentes descriptions d'emploi ici visées et celle, débattue, de M^{me} Linda Guénette à qui on a accordé un titre d'emploi de *Commis administratif*. (pièce S-263). Les tâches y sont de même nature et leur répartition sensiblement équivalente notamment en ce qui a trait au 60% dévolu au service à la clientèle.

[139] *La Ville*. Pour la représentante patronale, deux axes permettent de distinguer les postes *Commis-réceptionnistes* (CSH-BLC-026, CSB-BLC-007 et CSA-BLC-016) du poste de commis administratif (CSG-BLC-025) et des autres du même intitulé. La répartition de leurs champs de responsabilité respectifs est le premier. Par exemple, chez les commis-réceptionnistes le *service à la clientèle* est prédominant et les deux autres relativement faibles (*support au travail de bureau* et *administration/appui financier*). Pour les commis administratifs, les quatre (4) champs de responsabilité sont présents dans des proportions significatives et « le STD est un aspect clé », comme le souligne l'analyse préliminaire du tribunal sur l'ensemble des postes de commis.

[140] Le contexte différent des Centres de services est le deuxième axe de distinction. Ainsi qu'il ressort du témoignage de M^{me} Roy, « *il y a environ sept (7) à huit (8) semaines par année de périodes d'inscription intensives à Aylmer, comparativement à environ vingt-six (26) semaines à Gatineau* » et les sommes encaissées « *varient de 500 \$ à 2 000 \$ par jour en période intense d'inscription* » pendant qu'à Gatineau « *on ferme les lots à chaque 5 000 \$ et on le fait de deux (2) à trois (3) fois par jour* ». Tout le secteur Gatineau représente d'ailleurs 50 % des activités de ce type de la Ville.

[141] Concernant les remarques de sa collègue, elle note d'abord que ce sont « *les tâches, leur répartition et le cadre opérationnel dans lequel elles sont exécutées* », et non l'achalandage, qui déterminent le titre d'emploi. Le temps passé à exécuter ces tâches contribue également à la définition des exigences du poste. Elle cite à ce sujet l'exemple du commis-caissier, poste pour lequel le champ *administration/appui financier* « *représente au moins 50% et pour lequel la Ville exige un DEP en comptabilité* », ce qui n'est pas le cas pour les autres postes où sa présence est moindre. La portée de ce champ particulier, et non pas seulement sa présence, est aussi à considérer.

[142] L'embauche de salariés temporaires dans le secteur Gatineau n'atténue en rien le fait que la période d'inscription y est de vingt-six (26) semaines et non de sept (7) à huit (8) semaines dans le secteur Aylmer. Les tâches peuvent être les mêmes mais leur contexte diffère.

[143] Sur le témoignage de M^{me} Lacroix sur les similitudes entre les postes en cause, la représentante rappelle son objection sur la recevabilité de son témoignage à cet égard.

[144] Quant à la gestion de cas problématiques, il s'agit là pour elle d'un « *choix de vocabulaire et [...] une tâche commune à l'ensemble des employés en fonction de leur champ d'expertise* ». Comme pour M^{me} Moir, il s'agit de situations nouvelles et les solutions sont connues ou familières, telles une annulation d'un cours ou la remise d'un chèque sans fond auxquelles les politiques applicables permettent de remédier (demande d'argent comptant ou paiement par carte de crédit, etc.).

[145] Contrairement à l'affirmation syndicale, la représentante soumet que « l'offre directe de service aux citoyens et la gestion administrative et financière en découlant » peuvent être considérées comme des tâches relevant de la commis-réceptionniste. Les titulaires d'un tel poste répondent en priorité à la clientèle en fonction de leur champ d'expertise et, à l'instar de M^{me} Moir, certaines ont des responsabilités financières. Tout comme les autres commis-réceptionnistes chargés de « *transmettre de l'information relative aux programmes administrés par leurs services (police pour les vérifications d'antécédents judiciaires, urbanisme pour les permis, incendie pour des activités de prévention)* », les titulaires du poste ici visées le font mais à l'égard du programme culture et loisirs.

[146] Le travail des titulaires auprès d'organismes partenaires et celui relié à la gestion de l'immeuble (gestion des réservations de salles, des clés, des

plaintes et requêtes, etc. ...) n'a rien de particulier et est effectué par une multitude de salariés avec des titres d'emploi différents.

[147] Quant à la comparaison avec le travail de M^{me} Lacroix, la représentante réitère que, si les tâches sont similaires, le volume et le cadre opérationnel sont différents. Pour ce qui est de la comparaison avec le poste de M^{me} Guénette, elle note que la portée des tâches du volet *service à la clientèle*, qui occupe 60%, « *diffère notamment au niveau des réservations de plateaux selon les protocoles et des horaires des activités ou encore des communications avec la Commission scolaire* ». Le volet *saisie et traitement* de données y est aussi significatif. Elle rappelle sur ce point mon analyse préliminaire de juin 2010 de ce poste indiquant la faiblesse relative de ce champ et de celui *administration/appui financier* par rapport au poste de commis administratif.

4- Décision

Titre du poste

[148] Le premier constat qui s'impose dans ce dossier est celui des différences marquées entre ce poste et le poste précédent (commis-réceptionniste). Si la répartition des champs semble présenter des ressemblances, les tâches qu'ils renferment sont nettement distinctes dans l'un et l'autre, ou encore ont une portée très différente quant à la gamme des activités en cause et du niveau d'implication requis.

[149] On note par ailleurs que, par delà l'intitulé du champ *Service à la clientèle*, un bon nombre de tâches qui y sont décrites et qui ont été commentées par la titulaire comportent un volet significatif de saisie et de traitement de données. C'est le cas par exemple de celles consistant à « *saisir au système* » les inscriptions des citoyens pour les activités de loisirs, de

sports, de plein air et de vie communautaire, ou des changements d'adresse qui s'y rattachent, ou encore du « *suivi des plaintes et requêtes dans le logiciel de plaintes et requêtes* ».

[150] D'autres s'y ajoutent aussi, telles que la création des cartes ACCÈS et la gestion des listes d'attente qui, toutes prises ensemble, donnent de ce champ de responsabilités une composition quelque peu différente de celle que l'intitulé suggère à première vue. Une fois situées ainsi par rapport à l'ensemble de toutes celles réparties dans les autres champs de responsabilités, ces tâches confèrent au poste une configuration pas très éloignée des exemples de celles typiques du poste de commis administratif de la grille RH déposée par l'Employeur.

[151] Les explications non contredites de M^{me} Roy sur la nature et le partage des tâches entre elle et M^{me} Davis, comme sur d'autres aspects de son travail, viennent renforcer à mon avis ce constat. Sans vouloir lui conférer une portée qu'elle ne saurait avoir, la désignation générique du poste lors de la fusion en constitue néanmoins un indice de plus d'une même variété de tâches. Bref, une analyse attentive des tâches en cause, telles que consignées dans la description d'emploi et illustrées dans la preuve testimoniale, autorise la conclusion que celles-ci correspondent davantage à la physionomie du poste *Commis administratif* qu'à celle de *Commis-réceptionniste*.

[152] Le tribunal n'ignore certes pas que le cadre opérationnel ici en cause est différent de celui de la division des loisirs du Centre de services, notamment en raison de périodes d'activités d'inscriptions intensives beaucoup plus fréquentes que dans les centres plus petits. Il ne croit pas cependant que ce facteur soit suffisant en lui-même pour modifier ce qui lui apparaît comme la nature essentielle du poste, particulièrement lorsqu'il s'agit d'un poste de commis où les variations sont légion. En l'espèce, les activités d'inscription et toutes les tâches qui s'y greffent, même écourtées relativement dans le temps,

sont suffisamment régulières et importantes par rapport aux autres pour être caractéristiques du poste.

[153] Le titre d'emploi de ce poste devient donc **Commis administratif**. Les cotes appropriées pour les autres facteurs en litige seront celles attribuées au poste de M^{me} France Lacroix (CSG-BLC-025). [Voir plus loin]

Commis-réceptionniste / Commis-caissier

(audience du 28 mars 2011 pm – Julie Chénard)

[154] Le titre d'emploi est ici en litige, le Syndicat estimant que les tâches en cause sont de même nature que celles caractéristiques du travail de sa collègue la commis-caissière M^{me} Céline Laflamme.

[155] Ceci explique que, relativement à la désignation du poste retenue par la Ville, les huit (8) facteurs suivants sont en litige : *Formation académique (F-1 – S : 2 et V : 1)*, *Expérience préalable de travail (F-2 – S : 3 et V : 2)*, *Coordination et dextérité (F-3 – S : 2 et V : 1)*, *Concentration (F-4 – S : 3, soit B2 et V : 2, soit B1)*, *Complexité et analyse de problèmes (F-5 – S : 2, et V : 1)*, *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 – S : 3, ou bB et V : 1, ou aA)*, *Coordination et Formation (F-11 – S : 2 et V : 1)*, *Environnement physique de travail (F-12 – S : 1, ou AOB0C1D0, et V : 1, ou AOB0C0D0)*.

[156] Tel que précisé par la représentante syndicale, si le tribunal devait rejeter sa prétention quant au titre d'emploi recherché, le litige sur les facteurs devient alors le même que pour le poste de M^{me} Moir déjà analysé.

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[157] Le litige touche les postes de M^{mes} Julie Chénard et Chantal Nadon, ce dernier étant maintenant aboli. Le poste occupé par la titulaire se trouve au Centre de services de Buckingham.

[158] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de M^{me} Chénard, déposée sous l'intitulé *Commis réceptionniste*, celle-ci « voit à donner diverses informations et à servir les citoyens; reçoit des appels et des visiteurs; complète des requêtes et des plaintes; fait la saisie des constats d'infraction; prépare différents formulaires et autres documents et tient à jour différents listes et statistiques ».

[159] Les deux principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Service à la clientèle* (80%), et *Saisie et traitement de données* (20%).

[160] Le poste exige de la titulaire qu'elle possède un diplôme d'études secondaires et une année d'expérience en service à la clientèle.

[161] Le résumé de fonctions que décrit leur affichage est le suivant : Le titulaire voit à donner diverses informations et à servir les citoyens; reçoit des appels et des visiteurs; complète des requêtes et des plaintes; fait la saisie des constats d'infraction; prépare différents formulaires et autres documents et tient à jour différents listes et statistiques.

2 – Preuve

[162] *Témoignage de la titulaire.* Interrogée à ce sujet, M^{me} Chénard indique que « c'est difficile à dire » si le 80% alloué au *service à la clientèle* est représentatif de la répartition de ses tâches. Mis à part les exemples qu'elle en donne, les tâches qu'elle décrit relativement à ce champ de responsabilités sont essentiellement celles énumérées dans sa description d'emploi à ce chapitre. Ce sont les suivantes :

- *Recevoir des appels et des visiteurs.*
- *Effectuer la recherche d'informations et renseigner les citoyens ou les rediriger.*
- *Transmettre des messages et diverses informations par écrit.*
- *Recevoir les plaintes et requêtes, en effectuer la saisie informatique et assurer le suivi.*
- *Émettre des permis d'arrosage et acheminer l'information aux personnes concernées.*
- *Émettre des permis temporaires de stationnement.*
- *Tenir à jour les présentoirs.*
- *Remettre les formulaires de réclamation et les transmettre une fois complétés au Service des affaires juridiques.*
- *Recevoir, trier et distribuer le courrier.*
- *Voir au bon fonctionnement du photocopieur et du télécopieur.*

[163] À ses tâches habituelles (formulaires, statistiques, constats d'infraction et classement) énoncées au début de l'autre champ, soit *administration/appui financier*, s'ajoutent en période de taxation celles énoncées à ce champ dans la description d'emploi de sa collègue commis-caissière M^{me} Céline Laflamme. Notant que la mise à jour de listes et de statistiques se fait une fois par mois et vise également l'inventaire des articles que le Centre vend.

[164] Les tâches ajoutées le furent, dit-elle, en réponse à sa demande à la directrice en 2007 parce que sa description d'emploi ne reflétait pas cet aspect de son travail. Inscrites en caractères gras sous la rubrique En période de taxation, ces tâches sont nommément la perception des sommes versées à la Ville et les tâches connexes (reçus, sommaires d'encaissement, dépôts), la vente de médailles pour animaux, le contrôle et la vérification des chèques postdatés et leur encaissement, ainsi que le remboursement et la conciliation de la petite caisse de service. Celles-ci peuvent représenter de 35 à 40% du travail durant cette période.

[165] Elle travaille d'ailleurs avec sa collègue durant cette période et se partage la même caisse dont elle assure côte à côte avec elle le balancement.

Lorsque sa collègue est occupée au comptoir auprès d'un client, elle prend la relève, comme elle le fait aussi un vendredi sur deux. Les systèmes utilisés à cette fin sont installés sur son propre ordinateur.

[166] Le service à la clientèle qu'elle assure en matière de taxation comprend les renseignements à donner sur la facture annuelle ou complémentaire ou les frais de mutation, et les intérêts à payer. Il lui arrive d'avoir à référer les citoyens aux finances pour des explications de factures complexes. Elle dit avoir reçu à cet égard une formation de trois (3) semaines de sa collègue M^{me} Laflamme. Elle n'utilise pas cependant les directives contenues dans le Guide de l'utilisateur – revenus, préparé par la Ville à l'intention des centres de service et, à sa connaissance, M^{me} Laflamme ne l'utilisait pas non plus.

[167] En ce qui concerne le paiement des amendes, elle aide le citoyen à compléter une demande d'entente pour transmission à la Cour en tenant compte des paramètres indiqués au bloc-notes du système informatique utilisé. Elle estime à 15 à 20 par jour les personnes qui se présentent au centre pour le paiement d'amende, les débuts et fins de mois étant particulièrement chargés.

[168] Elle est aussi familière avec les sommaires d'encaissement et ce qui s'y rattache (calcul des sommes, des chèques, transactions Interac, report des données dans le système corporatif), tâche qu'elle effectue en l'absence de sa collègue M^{me} Laflamme. Elle souligne que la caisse doit être balancée tous les soirs, ce qui est habituellement le travail de sa collègue qu'elle remplace à l'occasion un vendredi sur deux. Il lui arrive également de remplacer la commis-caissière à Masson-Angers. Elle a fait un peu de saisie d'assiduité en 2006 mais nullement par la suite.

[169] Selon les statistiques de 2006 compilées par la Ville (pièce E-129), les inscriptions aux activités culture et loisirs pour le secteur de Gatineau étaient de 3 082, soit 13,31% du total de 23 142 pour l'ensemble des secteurs. Les

pourcentages (nombres) correspondants pour les autres secteurs étaient les suivants : Gatineau : 53,5 (12 278), Hull : 18,8 (4 352), Aylmer : 12,28 (2 844) et Masson-Angers : 2,53 (586).

[170] Les statistiques sur le recensement des appels téléphoniques traités par les services municipaux pour les mois de septembre et décembre 2008 et ventilés selon les rubriques *accueil*, *finances* et *urbanisme*, révèlent que des 333 et 224 appels de type *finances* pour ces deux mois, seulement 4 et 2 respectivement l'ont été par M^{me} Chénard. Par contre, elle a traité 50 des 80 (septembre), et 38 des 68 (décembre) appels reçus à l'accueil, de même que 59 des 66, et 35 des 51 de ceux reçus à l'urbanisme pour ces deux mois.

[171] M^{me} Chénard explique qu'elle et sa collègue M^{me} Laflamme compilent les statistiques quotidiennes sur le nombre de visiteurs, d'encaissements et de clients à l'urbanisme en cochant un tableau conçu à cette fin. Elle estime à une dizaine par jour en moyenne le nombre de clients qui se présentent pour le service d'urbanisme.

[172] Interrogée sur le partage général des tâches entre elle et la commis-caissière lorsque les deux sont présentes, elle souligne que leur implication est fonction de la clientèle qui se présente. Si les clients vont à la caisse, c'est sa collègue M^{me} Laflamme qui s'en charge; si cette dernière est occupée, elle-même sert le client. Mais si le client s'adresse d'abord à elle et que sa collègue est libre, elle l'y redirige.

[173] Elle estime difficile d'évaluer la proportion consacrée au volet cour municipale et taxation car il peut s'agir souvent d'une simple question de renseignement. S'il s'agit de la SPCA, elle s'occupe elle-même de la caisse. Elle ajoute cependant qu'en l'absence de la commis-caissière elle effectue toutes ses tâches, à l'exclusion de l'assermentation, du remboursement de la petite caisse et de la saisie d'assiduité des employés. Elle ne reçoit pas de prime de

remplacement pour ce travail, son taux salarial étant étoilé et, à sa connaissance, supérieur à celui de commis-caissier.

3- Argumentation

[174] *Le Syndicat*. Son argumentation vise ici, outre le poste de la titulaire, celui de sa collègue commis-caissier M^{me} Céline Laflamme.

[175] Selon le Syndicat, il est logique et équitable d'accorder à la titulaire le titre d'emploi de commis-caissier « *en raison de l'organisation du travail au Centre de services de Buckingham ainsi que des tâches propres au titre d'emploi de commis-caissier effectuées par M^{me} Chénard (perception de montants, encaissement, explications sur les factures de taxes, balancement de la caisse, transfert au système corporatif, perception d'amendes, prises d'ententes avec les défendeurs, etc. ...)* ».

[176] À son avis, l'argument fondé sur les primes de remplacement qu'elle ne peut recevoir ayant un taux horaire étoilé supérieur au taux horaire de commis-caissier est contraire aux intérêts d'une organisation efficace puisque ces remplacements sont quotidiens. Des salariés appelés à s'épauler et à se remplacer pour accomplir leurs tâches devraient recevoir le même titre d'emploi.

[177] Pour cette raison et pour assurer de la sorte un meilleur service à la clientèle, la situation doit être examinée autrement que sous le seul angle des pourcentages indiqués dans la description d'emploi de la titulaire. D'autant plus, ajoute la représentante syndicale, que pour elle ou tous les commis-caissiers « *ces pourcentages sont variables en raison des fluctuations d'achalandage au centre de services suivant les périodes de perception de taxes* ».

[178] Pour ce qui est des facteurs 2, 4, 8 et 11, l'argument syndical « *se fonde principalement sur la comparaison que nous établissons en équité interne avec les dossiers de Commis aux finances, et plus particulièrement celui de Commis aux finances – Caisse (S-279 A)* ». Les tâches étant de nature équivalente en ce qu'elles consistent en une combinaison de perception de montants et d'encaissement/balancement de ces montants dans les systèmes appropriés, il soumet que les niveaux des facteurs devraient être identiques.

[179] Touchant particulièrement le facteur 2, la capacité du titulaire de pouvoir effectuer le travail à différentes périodes sans recourir constamment à ses collègues justifie, à son avis, un minimum de deux années d'expérience s'impose. La représentante ouvre à ce stade la parenthèse suivante sur les variations parmi les tâches effectuées dans les différents centres de services;

(...) au centre de services de Masson-Angers, la facturation des permis d'affaires est effectuée par la commis-caissière M^{me} Line Chénier. La facturation des permis d'affaires est, comme nous l'avons vu entre-autres dans le dossier de M. Roland Vincent (Inspecteur aux permis d'affaires au centre de services d'Aylmer), une tâche de technicien. M^{me} Chénier voit également au bon fonctionnement du centre de service, celui-ci étant également sous la gouverne de M^{me} Lucie Poulin qui dirige également le centre de services de Buckingham. Il s'agit là d'une tâche qui est effectuée à Buckingham par M^{me} Gratton, secrétaire de direction – centre de services. Nous utilisons ces exemples tirés du dossier de M^{me} Chénier pour illustrer la nécessité de reconnaître non seulement plus d'années d'expérience mais également un niveau de responsabilité plus élevé, tel que nous le réitérons un peu plus loin.

[180] Référant au témoignage de M^{me} Laflamme, le Syndicat soumet que le roulement constant dans plusieurs postes de commis-caissier « *créé une surcharge constante sur leurs collègues qui doivent coordonner leur travail* », et qu'il justifie sa demande à l'égard du facteur 11. Cette situation lui paraît être « *de même nature à celle vécue par les préposés à la bibliothèque pour lesquels un niveau 2 a été reconnu* ».

[181] Pour ce qui est du facteur 4, il relève principalement de l'appréciation de la preuve entendue sur « *un volume récurrent de citoyens au comptoir avec des périodes de pointe lors des périodes annuelles de perception massive de taxes* ».

[182] Relativement au facteur 8, des éléments tels que la perception des montants, les nombreuses explications données aux citoyens, la gestion des perceptions d'amendes et les ententes avec les défendeurs qui les accompagnent, de même que l'appui financier significatif en cause, imposent de dépasser le niveau d'autonomie reconnu au niveau a) du facteur, soit celui « *consenti à des emplois à forte teneur manuelle, par exemple ceux de messenger, préposé à la reprographie ou encore préposé aux équipements* ». En outre, récupérables en raison des nombreux mécanismes de vérification financière, les conséquences des actions ou erreurs seraient correctement évaluées à un niveau B) du facteur, pour la cote 3 bB, « *niveau qui nous semble tout à fait représentatif de l'imputabilité des commis-caissiers* ».

[183] *La Ville*. La question que soulève le présent litige est la suivante : « *Est-ce que le faible pourcentage des tâches d'encaissement faites par M^{me} Chénard justifie un changement de titre d'emploi* »? Sa collègue M^{me} Céline Laflamme a témoigné que M^{me} Chénard était responsable de l'accueil et de la réception. Les tâches d'encaissement que celle-ci effectue le sont, selon la preuve, lorsque la commis-caissière est absente ou lors de la période de taxation. En raison de taux salarial horaire étoilé, elle ne reçoit aucune prime, un indice qu'il ne s'agit pas de ses tâches caractéristiques mais de remplacement.

[184] Le fait pour elle de rediriger un client vers sa collègue lorsqu'elle est libre, de même que la proportion des clients servis par l'une et l'autre selon les pièces E-128 et E-129, sont aussi révélateurs de ce point de vue.

[185] La représentante souligne enfin que « *les tâches d'encaissement ne sont pas exclusives au titre d'emploi de commis-caissière : commis-réceptionniste (ex : M^{me} Lynne Moir), préposé à la bibliothèque, commis administratif (ex : stationnement, M^{me} France Lacroix 35%), technicien en administration, commis judiciaire, commis au fichier central (ex : celles aux extrémités) ».*

4- Décision

Titre du poste

[186] Les arguments de la Ville m'apparaissent ici bien fondés. Il s'agit non seulement de constater que la part occupée par des tâches d'encaissement est ici relativement faible, mais aussi de noter les circonstances plus restreintes ou intermittentes dans lesquelles elles surviennent (périodes de taxation, remplacements de pauses et vacances et surcroît).

[187] La situation diffère beaucoup à cet égard de celle notée au poste précédent et pour lequel M^{me} Roy est appelée régulièrement à effectuer toutes les tâches reliées aux activités d'inscription. En l'espèce, la preuve ne démontre pas que les tâches d'encaissement sont exécutées de façon telle qu'elles modifient de façon significative la nature fondamentale du poste et les tâches qui le caractérisent. Tout en reconnaissant que l'organisation du travail au centre de cet endroit n'est pas étrangère à l'exécution de ces dernières, il demeure toutefois que l'élément déterminant à considérer du point de vue de l'évaluation est l'assemblage particulier des tâches caractéristiques qu'exige le travail en cause et leur cadre d'exécution plutôt que les facteurs à l'origine de ce cadre.

[188] Une lecture attentive des tâches spécifiques décrites dans les champs de responsabilités de chacune des deux descriptions de tâches révèle aussi que la facture générale des tâches de la titulaire s'avère nettement distincte de celle

de la commis-caissière M^{me} Céline Laflamme. Il ne s'agit pas seulement de la répartition de celles-ci mais du portrait d'ensemble qu'elles dessinent quant à la nature fondamentale du travail.

[189] Il y a enfin le fait, souligné par la représentante patronale, de l'existence dans nombre d'autres postes de tâches d'encaissement. Il ne se dégage nullement de la preuve que celles-ci ont eu pour effet en l'espèce d'affecter de façon significative le mode de prestation des tâches caractéristiques du poste. Les attributs des postes de commis-réceptionniste sont ici beaucoup plus nombreux et significatifs que ne le sont ceux du poste réclamé par le Syndicat.

[190] Le tribunal conclut donc que **Commis-réceptionniste** est le titre d'emploi approprié. Les cotes appropriées pour ses divers facteurs sont en conséquence les mêmes que celles attribuées au poste de M^{me} Moir.

Commis-réceptionniste / Préposé aux permis

(audience du 20 avril 2011 pm – Daniel St-Onge)

[191] Le titre d'emploi est ici en litige, le Syndicat estimant que les tâches accomplies par le titulaire M. Daniel St-Onge relèvent nettement d'un travail de *préposé aux permis*. Les parties conviennent que si le tribunal devait faire droit à la demande syndicale, l'évaluation du poste et de ses facteurs serait celle propre au poste de *Préposé aux permis* dont la description d'emploi a été déjà déposée sous la cote S-360 – M^{me} Micheline Fréchette.

[192] Résultat du litige sur l'appartenance du poste au groupe des *commis*, les sept (7) facteurs suivants sont en litige : *Expérience préalable de travail* (**F-2 – S : 3** et **V : 2**), *Coordination et dextérité* (**F-3 – S : 2** et **V : 1**), *Concentration* (**F-4 – S : 3**, ou **B2** et **V : 2**, ou **B1**), *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 – S : 3**,

et **V :1**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 3, ou bB et V : 1, ou aA)*, *Communications externes (F-10 - S : 3 et V : 2)*, *Environnement physique de travail (F-12 - S :1 et V :1, ou AOBOCODO)*.

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[193] Ce poste se trouve dans l'unité administrative *Permis d'affaires et nuisance* de la division de l'*Urbanisme* du *Centre de services de Gatineau* (CSG). L'unité, qui compte quatre (4) *Techniciens spécialisés* et désignés *Techniciens aux permis d'affaires* au moment de leur intégration à la grille salariale harmonisée, est dirigée par M^{me} Francine Doyer, la supérieure du titulaire M. Daniel St-Onge. Seul ce dernier a témoigné; présente à l'audience, M^{me} Doyer s'est limitée à déposer l'organigramme du CSG daté du 5 janvier 2007, lequel désigne le poste de M. St-Onge par le titre d'emploi *Commis spécialisé*.

[194] La description d'emploi du titulaire M. Daniel St-Onge a connu quelques métamorphoses. Celle qu'on lui a présentée lors de l'intégration mentionnée a été déposée sous le titre *Commis-réceptionniste* (pièce S-393). Selon le résumé de fonctions de cette description, le « *titulaire reçoit des appels et des citoyens, leur donne des informations ou les réfère aux personnes responsables; communique avec les requérants afin d'assurer un suivi des permis émis; procède à des encaissements et aux dépôts journaliers de la division; complète, à l'occasion, certaines demandes de permis; produit de la correspondance et différentes listes; ouvre et numérise les dossiers de permis et assure le classement des documents* ».

[195] Les quatre principaux champs de responsabilités qui y apparaissent et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Service à la clientèle* (50%), *Support au travail de bureau et appui logistique* (20%), *Saisie et alimentation de donnée* (10%) et *Administration/appui financier* (20%).

[196] « *Effectuer la recherche d'information et renseigner les citoyens ou les rediriger* » et « *Communiquer avec les requérants afin d'assurer un suivi des permis émis* » sont au nombre des tâches décrites au premier champ. L'ouverture des dossiers et la numérisation des documents et le classement de documents selon les procédures établies sont celles visées par le second, alors que le troisième traite de la production de listes et de correspondance.

[197] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et une année d'expérience.

[198] À la suite de commentaires reçus de M. St-Onge, une nouvelle version a été rédigée. Déposée sous la cote S-395 et le même intitulé auquel on a toutefois ajouté entre parenthèses (Préposé spécialisé – Service à la clientèle aux permis), son résumé de fonctions se lit maintenant comme suit :

*Le titulaire reçoit des appels téléphoniques et accueille des citoyens; **donne des informations sur les règlements de construction mineure, zonage et autres** ou les réfère aux personnes concernées; recueille les informations nécessaires à l'analyse des permis de construction et de certificats d'autorisation et **complète, à l'occasion, certaines demandes de permis et certificats**; communique avec les requérants afin d'assurer un suivi des permis émis; rencontre les usagers pour la saisie de signatures et la remise de permis; procède à des encaissements et aux dépôts journaliers de la division; produit de la correspondance et différentes listes; ouvre et cote les dossiers de permis et assure le classement des documents. Saisie des demandes au système informatique.*

(Caractères gras : ceux du texte)

[199] Les renseignements correspondants sur les trois champs principaux de responsabilités et leur répartition sont les suivants : *Service à la clientèle* (70%), *Support au travail de bureau et appui logistique* (15%), et *Administration / appui financier* (15%). Au chapitre des exigences, ce sont un diplôme d'études secondaires et deux (2) années d'expérience.

[200] On note que le contenu du premier champ (service à la clientèle) s'est élargi de beaucoup relativement à la première version. Ainsi, le titulaire est appelé, entre autres, à effectuer de la recherche d'information sur microfiche et/ou cartes à fenêtre et en faire des copies pour l'usager, à procéder à des recherches au rôle d'évaluation, au cadastre ou à d'autres sources relativement au permis de construction et au zonage suite à une demande d'information, à renseigner les citoyens sur les règlements, les procédures de demande de permis, sur des techniques de construction mineure etc., et rencontrer les usagers pour des signatures lors de la remise des permis et révision des documents.

[201] L'affichage du 15 mai 2006 à l'origine de l'emploi du titulaire dans le présent poste a été produit sous la cote S-394. Le titre d'emploi en cause est celui de *Commis spécialisé*, poste pour lequel on exige entre autres deux (2) années d'expérience. Le résumé des fonctions qui y apparaît est le suivant :

Sous l'autorité du chef de division permis et gestion du développement, effectue diverses tâches reliées au soutien administratif pour la division; effectue sur traitement de texte de la correspondance, des rapports et autres documents; reçoit les clients au comptoir et les appels téléphoniques; donne des informations et achemine la clientèle et les appels aux personnes concernées; procède à des encaissements de frais de permis et autres, prépare la caisse journalière et les dépôts de la division; au besoin complète certaines demandes de permis et certificats; effectue des entrées au système corporatif et divers travaux de bureau, tels que photocopies, classement, etc.; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

2 – Preuve

[202] *Témoignage du titulaire.* M. St-Onge est embauché au milieu de l'année 2006 à la suite de l'affichage tout juste mentionné. Lors d'une rencontre tenue dans ce cadre avec M. Jacques Perrier, le responsable de l'urbanisme au Centre à l'époque, et M^{me} Sylvie Blais des Ressources humaines, il y apprend

qu'il s'agit d'un nouveau poste dont la spécialité serait la réglementation et le zonage de façon à démêler les gens et à répondre à leurs questions. Sa création résultait de l'abolition du poste de commis-réceptionniste. Il savait à ce moment, dit-il, que le poste comprenait une partie importante d'accueil.

[203] Il affirme avoir pris connaissance de la description d'emploi de *Commis-réceptionniste* (S-393) la première fois vers la fin de 2006 ou au début de 2007. Dès ce moment, il a fait part de commentaires la concernant à M. Perrier et au Syndicat à qui il a transmis copie de cette description, plusieurs des tâches décrites n'étant pas celles qu'il effectuait. C'est au terme de cette démarche que la 2^e version déjà mentionnée a été préparée et que, par la suite, il a indiqué aux intéressés les tâches qui ne seraient pas les siennes.

[204] Celles-ci sont au 2^e champ le classement de documents et la production de correspondances et, au 3^e, la préparation des dépôts journaliers de la division, la conciliation des caisses dans divers systèmes et le contrôle et la vérification des chèques postdatés. Il précise plus loin que M^{me} Lucie Saumure se chargeait des tâches d'encaissement.

[205] Son poste de travail est à l'accueil et il est le premier contact en urbanisme. Il effectue donc toutes les tâches énoncées dans le 1^{er} champ (service à la clientèle) de sa description d'emploi révisée. Quelqu'un qui a un projet prend un rendez-vous ou se présente pour voir un responsable de l'urbanisme. M. St-Onge s'enquiert alors de la nature du projet, vérifie le cas échéant si la réglementation en permet la réalisation (règlements de zonage, de salubrité, patrimoine, sol glissant, etc.). L'information est assurément disponible dans des dépliants mais elle nécessite souvent d'être expliquée.

[206] Quelque 8 à 9 000 citoyens se présentent chaque année au Centre, dont 60 à 80 personnes par jour en période estivale. Il réfère nombre d'entre eux aux techniciens ou aux agents en bâtiment pour des questions complexes,

telles subdivision de lots, projets intégrés, changements de règlements de zonage ou nouvelle construction. Lui-même traite des demandes d'agrandissement, de bâtiments secondaires ou remises, garages détachés, piscine, coupe-bordures, etc., pour lesquelles des permis sont émis généralement par le technicien.

[207] Il renseigne de plus les citoyens sur la nécessité d'obtenir ou non un permis, effectue certains calculs d'après le certificat de localisation, et vérifie les servitudes. S'il nourrit quelques doutes, il va voir les responsables, en l'occurrence sa supérieure M^{me} Doyer pour le commercial et permis d'affaires, et M. Craig Labossière pour les permis de construction. Il n'émet jamais lui-même de permis d'affaires. Il se tient au courant des changements de réglementation au moyen des documents de mises à jours que lui apportent les commis.

[208] Les services avec lesquels il transige comprennent l'Évaluation (questions des agents d'immeubles), les Travaux publics (parcs et espaces verts), les Archives (pour des documents qui ne sont pas sur microfilms) ou encore, le Service d'incendie. Il reçoit des plaintes, notamment par l'entremise du 311, mais il avise généralement sur l'endroit où les acheminer. Il n'assure pas le suivi des plaintes.

[209] Ses communications externes impliquent des échanges avec divers professionnels ou techniciens (inspecteurs, arpenteurs, techniciens en bâtiment, notaires, agents d'immeubles, promoteurs et architectes.

[210] La source principale d'erreurs pour lui au début de cet emploi était de ne pas poser les bonnes questions. Il est maintenant plus prudent car il a appris avec le temps. Le technicien ou l'agent en bâtiment est la personne qui le remplace lors de ses pauses ou en période de vacances. Il ajoute qu'il s'agit là d'un poste clé.

[211] À son arrivée en poste en juillet 2006, il a reçu « un bon six mois de formation » de la part des techniciens et agents en bâtiment qui lui ont montré « à fouiller dans la réglementation ». Dans le doute, il retournait les voir car la réglementation laisse souvent une large place. Il reconnaît avoir communiqué aux citoyens durant cette première période des renseignements de base principalement et non sur le code de construction.

3- Argumentation

[212] *Le Syndicat.* Dans la mesure où sa contestation de titre est acceptée, le Syndicat se dit d'accord avec l'évaluation de la partie patronale du titre d'emploi de *préposé aux permis* telle que celle-ci apparaît au tableau E-116. Dans le cas contraire, il réfère à sa preuve et à son argumentation sur le titre d'emploi de *commis-réceptionniste*.

[213] À son avis, les tâches de M. St-Onge sont de même nature que celles de la description d'emploi du préposé aux permis. Celui-ci fait davantage que transmettre de l'information aux citoyens : il s'implique directement dans l'émission des permis et intervient dans la coordination des demandes y menant, leurs conséquences et potentiel d'erreurs. Ses explications sur les circonstances dans lesquelles il a obtenu le poste, ajoutées aux représentations de son supérieur immédiat de l'époque M. Jacques Perrier sont aussi fort révélatrices à cet égard.

[214] *La Ville.* Il convient de se demander ici si la preuve démontre qu'à l'entrée en fonction du titulaire le 10 juillet 2006, et ce jusqu'au 1^{er} janvier 2007 si ses tâches relevaient davantage de l'emploi d'un commis-réceptionniste que d'un préposé aux permis.

[215] Pour la représentante, il ressort de son propre témoignage que, pour une période d'environ six (6) mois, « il y a eu une période d'intégration/formation, des vacances annuelles, la période des Fêtes, ainsi qu'une période d'apprentissage », et qu'il n'appliquait aucun règlement dont il n'avait pas d'ailleurs copie et se contentait de référer à la personne responsable.

[216] Au cours de cette période, il « *a donné de l'information aux citoyens relativement à l'émission des divers permis et autres sujets liés à l'urbanisme, tout comme M^{me} Lynne Moir, commis-réceptionniste au Centre de services de Hull* ». Si la représentante reconnaît que son expérience s'est accrue au fil des années, « *il était bel et bien un commis-réceptionniste pendant la période visée par le présent processus d'évaluation* ».

4- Décision

Titre du poste

[217] La prétention syndicale s'appuie ici sur une preuve nettement prépondérante. Les révisions à sa description d'emploi, proposées par le titulaire et acceptées par la direction, l'affichage du poste, les explications précises et non contredites fournies par lui sur la nature réelle de son travail, laissent peu de doute à mon avis sur l'essence du poste. Celui-ci a peu à voir avec celui de commis-réceptionniste, et la configuration des tâches réellement effectuées par le titulaire le place valablement dans le groupe des *préposés aux permis*.

[218] Même l'argument patronal d'une période d'orientation / formation passablement longue témoigne à mon avis de cette réalité. Pourquoi en effet ce poste aurait-il nécessité une période d'une telle amplitude si les seules tâches qu'on entendait lui confier étaient celles, typiques, des commis-

réceptionnistes ? Il est fort possible que le travail effectué au début ait été de portée plus réduite mais, d'un point de vue d'évaluation, les tâches caractéristiques du poste importent davantage la situation du titulaire de celui-ci à une période donnée.

[219] Le titre d'emploi approprié du poste occupé par M. St-Onge est ainsi **Préposé aux permis** et les cotes correspondantes devront lui être octroyées (voir l'Annexe A qui fournit celles qui ont été convenues).

Commis de bureau/Commis administratif

(audience du 16 juin 2011 – Lise Sarazin)

[220] Outre le titre d'emploi *Commis de bureau* retenu par la Ville lors de l'intégration à la grille salariale harmonisée, le poste soulève un litige à l'égard des quatre (4) facteurs suivants: *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3** et **V : 2**), *Concentration* (**F-4 - S : 3**, ou **B2** et **V : 2**, ou **B1**), *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 - S : 2**, et **V : 1**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 2**, ou **bA** et **V : 1**, ou **aC**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[221] Ce poste compte de nombreux titulaires répartis dans plusieurs services ou unités administratives. Ce sont M^{mes} Nicole Gagnon, Lucie Laurier (aboli), Suzanne Laprise, Anik Thibault, Ghislaine Ménard, Natasha Delisle, Lise Sarazin, Liane Lanteigne, Rachelle Plouffe, Chantal Renaud et Chantal Cadieux. Deux postes sont vacants. M^{me} Sarazin, qui a témoigné au nom de ses collègues, travaille au sein du service des Communications.

[222] Elle relève de la directrice de ce service, M^{me} Nicole Dumoulin, tel qu'il ressort de l'organigramme du 8 janvier 2007 (pièce E-153), lequel désigne le

poste de la titulaire comme *Commis administratif*. Présente à l'audience, cette dernière n'a pas témoigné.

[223] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi déposée sous l'intitulé *Commis – support de bureau*, elle « *reçoit des appels; **reçoit les visiteurs du Service et de la Direction générale**; trie et distribue le courrier; effectue le classement des documents; fait des suivis auprès des pigistes et clients; tient à jour divers systèmes de contrôle pour le suivi des activités et des dossiers; prépare de la correspondance à partir de modèle type et prépare des pièces de comptes à payer et des réquisitions* ».

[224] Les quatre principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Support au travail de bureau* (50%), *Service à la clientèle* (30%), *Saisie et traitement de données* (10%), et *Administration / appui financier* (10%).

[225] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et aucune expérience n'est requise.

[226] L'affichage au terme duquel la titulaire a obtenu ce poste survient le 18 janvier 2006. Telles que décrites dans le résumé des fonctions, les tâches du poste sont les suivantes :

Sous l'autorité du chef de section relations publiques, reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs; effectue sur traitement de textes divers travaux pour le chef de section et les agents de communication; prépare la distribution de documents aux services; prépare les réquisitions de fournitures de bureau et articles promotionnels; prépare des pièces de comptes à payer au besoin; tient à jour différents systèmes de contrôle et de références (allocutions, articles promotionnels, dépliants, brochures, équipements); diffuse divers documents, communiqués de presse; fait le suivi auprès des pigistes externes et clients; effectue divers travaux de bureau, tels que photocopie, classement, courrier; au besoin, remplace la secrétaire de

service; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

[227] « *Détenir un diplôme de fin d'études secondaires ou professionnelles ou toute autre combinaison de formation et d'expérience jugée équivalente; posséder un minimum de deux années d'expérience dans des tâches de bureau ou le nombre d'années d'expérience prévu dans votre plan de classification ou d'évaluation des emplois* » sont au nombre des qualifications et des exigences énoncées sur cet avis.

[228] Deux affichages antérieurs portant sur ce titre d'emploi au sein du même service ont été déposés également par le Syndicat. Le premier est survenu le 10 mars 2003 et le second le 4 juin 2004. Les fonctions telles qu'elles y sont résumées sont, à quelques formulations et détails près, les mêmes que celles décrites dans l'affichage de janvier 2006. L'énoncé : « *fait le suivi auprès des pigistes externes et clients* » est propre toutefois à ce dernier, même s'il semble faire écho en partie à celui contenu dans l'affichage de 2004 : « *fait le suivi de la boîte aux lettres Info@gatineau.qc.ca* ». Une expérience de deux années dans les tâches de bureau figure également dans ces deux affichages.

2 – Preuve

[229] *Témoignage de la titulaire.* L'équipe du service des communications au sein de laquelle travaille M^{me} Sarazin, après avoir postulé et obtenu le poste de *Commis administratif/clientèle* affiché le 18 janvier 2006, est formé d'agents en communications, du technicien média, du réviseur et du webmestre et de la secrétaire de direction. Outre le sien, elle ne comprend pas de poste de commis.

[230] M^{me} Sarazin considère que sa description d'emploi reflète dans l'ensemble la nature et l'étendue de ses tâches. N'y figure pas cependant, selon elle, la tâche de remplacer le technicien aux médias pour préparer la revue de presse (impression d'une cinquantaine de copies, publication sur Intranet, analyse et distribution aux conseillers et communiqués de presse) pour laquelle elle est formée. Elle mentionne de plus la préparation et la mise à jour de tableaux et la compilation des délais pour les rencontres d'équipe et les agents, pour des activités telles que les nombreuses (à toutes les semaines) allocutions du maire ou autre par exemple. Elle fournit de plus du support aux sections média et protocole du service des communications sous la forme de mise à jour des listes de contacts, les réservations de matériel, les cadeaux et les articles de promotion.

[231] Parlant de son travail de suivi auprès des pigistes et clients, la titulaire indique qu'elle reçoit copie des demandes d'allocutions et qu'elle en prépare, pour les agents et parfois des pigistes, des listes accompagnées des diverses échéances. Durant les vacances d'agents, elle aide à la mise en page et à la transmission de ces textes. Elle estime à quelque 300 par année le nombre d'allocutions que doit préparer le service.

[232] Les événements de presse majeurs, dont elle s'occupe et qui surviennent de 4 à 5 fois par année, impliquent beaucoup de logistique (invitations selon le protocole, confirmation de présence, prêts d'équipements tels drapeaux, lutrins, appui aux agents responsables, etc.).

[233] Pour le service à la clientèle, le travail implique de répondre aux appels reçus par elle au numéro général du service, lesquels proviennent des divers services municipaux pour des dépliants, des pigistes, des traducteurs ou des journalistes. Elle s'en remet pour ce faire à l'agent assigné à tel ou tel projet ou activité.

[234] Le volet *administration et appui financier* de sa description d'emploi touche pour sa part aux réquisitions émises à l'interne (articles promotionnels, inventaires, papeterie, comptes à payer, approvisionnements. Les réquisitions et les comptes à payer sont les deux aspects du travail pour lesquels elle doit utiliser le système corporatif.

[235] Le volume de correspondance écrite qu'elle reçoit est important. Elle vise généralement des déliants reçus de divers ministères, des demandes de commandites, etc. Son rôle est de dater ces demandes, les transmettre à l'agent et faire le suivi approprié selon la décision prise à leur égard.

[236] M^{me} Sarazin affirme que l'intervention de sa supérieure s'exerce au moyen du tableau de suivi dont elle-même a la charge et du rapport à la fin de l'année. Elle ne porte pas généralement sur la correspondance dont elle s'occupe. La secrétaire de direction est celle qui ramasse l'information nécessaire à la préparation du tableau.

3- Argumentation

[237] *Le Syndicat*. Selon le titre d'emploi déterminé par le tribunal, *Commis administratif* et proposé par lui, ou *Commis de bureau* retenu par la Ville, la preuve entendue dans ce dossier devra être versée selon lui dans le dossier correspondant.

[238] À l'appui de sa prétention quant au titre approprié pour le poste de M^{me} Sarazin, le Syndicat soumet que « *l'appui administratif de la titulaire dans le déroulement des activités du service des communications (traitement de texte, gestion du calendrier et autres systèmes de contrôle, support administratif et financier, délégations de pouvoirs, préparation des pièces de comptes à payer, gestion des pigistes, support au niveau de la revue de presse) appartient*

d'avantage aux tâches des commis administratifs qu'à celles des commis de bureau ».

[239] Il souligne en outre la grande importance de l'historique du poste, « *toujours considéré par l'organisation comme un poste de commis administratif tel que reflété par la pièce S-404* » et qui est celui que la titulaire a toujours occupé. Pour le Syndicat, il s'agit là d'une pratique antérieure révélatrice du titre d'emploi approprié.

[240] Le comportement de l'Employeur après la période de référence peut lui aussi être pris en compte, estime-t-il, dans la « *mesure où l'intégration des postes de 2007 semble être justifiée par des barèmes arbitraires inspirés des pourcentages attribués à chacune des rubriques des descriptions d'emploi* ». Il transmet, pour dépôt à cette fin, une description d'emploi de *commis administratif* (surcroît de travail à la Direction générale) datant de 2011 qui lui est particulièrement pertinente dans le présent dossier.

[241] *La Ville*. Il s'agit de savoir, à son avis, si « *la preuve révèle que le profil général de ce poste correspond à celui d'un commis de bureau ou d'un commis administratif* ». Intégrée à titre de commis de bureau au 1er janvier 2007, la titulaire reconnaît la conformité de sa description d'emploi aux tâches effectuées et à leur répartition.

[242] « *La description d'emploi en l'espèce comprend les quatre (4) champs constitutifs du profil général des commis administratifs* », mais deux d'entre eux (*saisie et traitement de données et administration/appui financier*) n'occupent pas une portion significative du travail (10% chacun). Ainsi, le champ *support au travail de bureau*, caractéristique des commis de bureau, occupe 50% de la tâche. À 30%, le champ *service à la clientèle* aurait pu valoir au poste d'être

intégré à titre de *commis-réceptionniste* mais cette proportion est en deçà de celle correspondant au profil général de ce groupe.

[243] Référant aux arguments de sa collègue, la représentante est d'avis que « l'appui administratif » est une appellation synonyme à STB. Elle note de plus que la titulaire n'avait pas à gérer les pigistes « *mais bien de tenir à jour un système de contrôle pour le Service* ». Pour leur part, les affichages antérieurs ne sont pas pertinents à l'égard de la détermination du titre d'emploi, les titres d'emploi utilisés dans les affichages d'avant 2007 étant ceux, génériques, du Comité de transition. La représentante conclut en indiquant que la détermination du titre d'emploi par la Ville s'est effectuée de la façon décrite dans ses considérations générales.

4-Décision

Titre du poste

[244] La preuve dans le présent dossier s'avère insuffisante pour modifier le titre d'emploi retenu par la Ville. La description d'emploi du poste de la titulaire et les tâches spécifiques comprises dans les champs qui la composent souffrent mal, à mon avis, la comparaison avec les éléments correspondants dans les descriptions des postes de M^{mes} Francine Roy et France Lacroix. En l'absence de différences marquées avec le résumé de fonctions du poste actuel, le titre générique utilisé lors des affichages du poste au cours des premières années de la fusion s'avère ici de peu d'effet.

[245] Qu'il s'agisse d'entrée ou de vérification de données, de production de tableaux, ou encore de suivi de dossiers, les précisions données par M^{me} Sarrazin à leur égard dénotent à mon avis des interventions de portée beaucoup plus restreinte que pour ses collègues. La plupart des activités qui en découlent sont axées, selon la preuve, sur le contrôle et la mise à jour des

échéances liées aux discours et aux événements. C'est le fait en particulier du suivi qu'elle effectue auprès des pigistes.

[246] Tel qu'évoqué dans les considérations générales, le contenu réel des champs et les réalités qu'ils reflètent (nature des dossiers, types d'intervention, etc.), importent autant, sinon plus dans certains cas, que leur répartition. En l'espèce, les tâches n'ont ni la variété ni l'ampleur de celles du *Commis administratif*. En conséquence, **Commis de bureau** est le titre d'emploi approprié.

(F-3) *Coordination et dextérité*

[247] La gestion des demandes de dépliants, les copies exigées pour la distribution des coupures de presse, ou les communiqués de presse ou les discours, sont des activités qui renvoient assurément à une coordination manuelle significative. Dans le cadre de ce poste, elles ne m'apparaissent pas contenir toutefois des conditions qui l'élèvent à un niveau autre que normal. Ceci n'exclut évidemment pas que surviennent des urgences où la rapidité devient importante, mais ni la description d'emploi ni le témoignage de la titulaire démontre que tel est le registre normal de prestation des tâches caractéristiques du poste. Le niveau **2** du facteur s'applique donc.

(F-4) *Concentration*

[248] Les tâches caractéristiques sont ici, selon la preuve, autant variées qu'elles sont entre coupées (photocopies, demandes de dépliants, mises à jour des tableaux pour activités et discours, etc.). Elles ne requièrent pas à mon avis plusieurs formes de concentration ou une concentration relativement soutenue comme l'exige l'application du 2^e énoncé touchant l'intensité du facteur. En conséquence, le 1^{er} énoncé reflète mieux la physionomie d'ensemble

du poste. La durée de cette concentration étant déjà reconnue, la cote du facteur est donc **B1**, ce qui donne le niveau **2** du facteur.

(F-5) *Complexité et analyse de problèmes*

[249] Si les situations à traiter sont fort nombreuses, la preuve révèle qu'elles sont habituellement semblables et soulèvent des problèmes pour lesquels les solutions sont généralement connues. L'analyse qu'elles exigent me semble d'un ordre différent que celui visé par l'énoncé du degré 2 où elle débouche sur un choix réfléchi entre plusieurs solutions connues. Le résumé de fonctions de la description d'emploi en donne la mesure selon moi. Le niveau **1** du facteur est donc approprié.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[250] La preuve démontre que le travail est réalisé à partir d'instructions et de règles qui, ici, proviennent non pas tellement de politiques écrites, mais de la nature même des tâches à accomplir et des pratiques du service quant aux divers produits à concevoir et à livrer (discours, brochures, événements, etc.). Qu'il s'agisse de la distribution de documents aux services, de la préparation de réquisitions, ou encore de la mise à jour des divers systèmes de contrôle et de références, les tâches concernées sont soumises à un réel encadrement. Ce dernier correspond difficilement à l'idée de directives générales.

[251] Pour ce qui est du volet conséquences, l'emplacement organisationnel du poste et les systèmes de contrôle dont la titulaire est responsable expliquent aisément que les répercussions d'erreurs risqueront d'affecter l'image de la Ville.

[252] En conséquence, la cote **aC** est celle qu'il convient d'appliquer, soit le niveau **1** du facteur.

Commis de bureau – Greffe A

(audience du 18 avril 2011 – Francine Drouin)

[253] Les quatre (4) facteurs suivants sont ici en litige : *Concentration (F-4 – S : 3, ou B2 et V : 2, ou B1)*, *Complexité et analyse de problèmes (F-5 - S : 2, et V : 1)*, *Postures et déplacements (F-6 – S : 4 et V : 3)* et *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 3, ou bB et V : 1, ou aB)*.

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[254] Ce poste est à titulaire unique, occupé en l'occurrence par M^{me} Francine Drouin. Axé surtout sur la gestion de documents, il est compris dans la section *Gestion des documents et des archives* au *Service du Greffe* dans le module *Services juridiques*. Son supérieur est M. Bernard Savoie, le chef de cette section. Les deux ont témoigné.

[255] Selon l'organigramme du 13 août 2004, la section comprend, outre le poste de commis spécialisé de M^{me} Drouin et celui de la secrétaire, une (1) *analyste en gestion de documents* (M^{me} Louise Bisson – nommée alors technicienne conseil – gestion des documents), cinq (5) postes de *techniciens*, et une (1) technicienne conseil. Il importe de noter que le poste d'analyste a fait l'objet d'une décision du tribunal à l'étape 3 et que, à la demande syndicale, la preuve pertinente s'y rapportant est versée dans le présent dossier.

[256] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi, déposée sous le titre *Commis – support de bureau*, M^{me} Drouin « *répond aux demandes de dossiers semi-actifs; effectue des recherches simples et les suivis requis; récupère les documents dans les différents dépôts situés sur le territoire municipal; effectue les rappels et le classement des documents; tient à jour le*

registre de prêts; prépare les boîtes pour le transfert de dossiers; effectue la préparation matérielle de documents; prépare différentes listes et effectue de la saisie de données ».

[257] Les deux principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Demande et transfert des documents* (50%), et *Saisie et traitement de données* (50%).

[258] Selon la section 5 de cette description, aucune expérience n'est requise pour ce poste mais il requiert du titulaire de posséder un diplôme d'études secondaires, un permis de conduire valide et les capacités physiques requises à la manutention de boîtes d'archives (le souligné est le mien).

[259] En raison de l'interaction entre le travail de la commis et celui du technicien en gestion de documents, il convient de reproduire l'énoncé suivant des activités propres à ce dernier selon le document intitulé Division de la gestion de documents et des archives – Hull-Gatineau déposé par le Syndicat sous la cote S-385 a) :

- *Voit à l'application des directives et procédures relatives à la création, au classement, au transfert et à la conservation des dossiers actifs et semi-actifs*
- *Participe à l'élaboration, à l'implantation et à la mise à jour du plan de classification corporatif uniforme permettant l'identification, l'indexation, la codification et le classement des dossiers administratifs selon les normes établies*
- *Participe à l'élaboration et à l'application du calendrier des délais conservation de la ville*
- *Organise et anime des activités de formation destinées principalement aux responsables des postes de classement dans les services municipaux. Assure le support conseil et le suivi auprès des services. Fournit la documentation requise en fonctions des procédures et politiques établies*
- *Participe à la rédaction de procédures et de guides d'utilisation de logiciels en gestion de documents*

- *Utilise les outils informatiques spécialisés en gestion de documents. Étant le principal utilisateur, contribue au développement et à la mise à jour de ces outils*
- *Offre un support conseil aux services qui désirent se doter d'un centre de documentation*
- *Gère le programme de copies de sûreté des fichiers informatiques «personnels»*
- *Élabore des formulaires informatiques ou sur support papier, reliés à la gestion de documents*
- *Collige les renseignements pour la mise à jour du site web de la division*
- *Prépare la documentation en vue de la reproduction micrographique ou de la numérisation*
- *Vérifie le travail suite à un changement de support (contrôle de la qualité)*

2 - Preuve

[260] *Témoignage de la titulaire.* Employée dans l'ex-Aylmer dans des fonctions différentes, M^{me} Drouin occupe le poste actuel depuis la fusion en 2002. Elle explique que le travail des techniciens consiste à se rendre dans les divers services municipaux pour ramener les documents d'archives et y faire de la formation, notamment pour répondre aux exigences liées à l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion de documents et d'archives, soit le GVAA Web (pour : gestion virtuelle des archives).

[261] Les archives sont constituées de documents ou dossiers conservés en permanence, alors que les documents proprement dits sont ceux conservés pendant deux ans dans les services et, après cette période, envoyés aux archives. Les dossiers semi-actifs (transmis après les 2 ans) sont conservés en conformité avec un calendrier de conservation.

[262] Étant elle-même leur porte d'entrée, elle reçoit par courriel, téléphone et GVAA Web les demandes de dossiers semi-actifs provenant des divers services municipaux. Conformément aux tâches énoncées au 1^{er} point du premier

champ de sa description, elle effectue les recherches nécessaires à partir d'information existante, récupère les documents dans les divers dépôts, les note au registre et les expédie. L'information communiquée par les services comprend le numéro de dossier, l'unité administrative, le numéro de contenant pour le récupérer (la boîte) et l'entrepôt. La recherche liée aux demandes de dossiers semi-actifs exige, à son avis, de 3 à 3,5 heures de travail par jour.

[263] Un ordre est imposé pour l'entreposage de ces dossiers. La Maison de la Culture abrite par exemple ceux des RH et l'entrepôt du 280 boulevard Maloney, qui contient plusieurs locaux, généralement ceux de l'Ingénierie et du service de police. Les dossiers des ex-villes sont répartis entre plusieurs de ces entrepôts.

[264] Les demandes de transfert nécessitent souvent au quotidien que la titulaire rappelle les services en cause pour cerner plus précisément la nature ou l'étendue de leurs demandes. Formulées souvent à partir uniquement d'une date ou d'un sujet, il arrive que ces demandes lui imposent une recherche. Les transferts d'un service à un autre ne sont pas autorisés de façon générale et ils exigent d'obtenir une permission préalable. La titulaire ne peut traiter de demandes d'accès à l'information de citoyens mais, à la demande de la technicienne, verra à sortir les documents visés.

[265] Son travail au quotidien implique que les demandes reçues en après-midi sont traitées à l'arrivée le lendemain matin. Elle part vers les entrepôts vers 9 h et prépare les fichiers de sortie, étampe les dossiers selon le numéro de la demande et pour laquelle elle garde une petite fiche. Tout le dossier est alors préparé. La norme pour les dossiers prioritaires est de 48 heures. Pour les dossiers urgents, elle communique directement avec les intéressés.

[266] Son travail exige des déplacements fréquents entre les divers entrepôts où elle passe beaucoup de temps, ce que démontrent des pages tirées de son

agenda quotidien des mois d'avril-juin 2010 et des relevés de remboursement des frais d'automobile (pièces 379 b) et a) respectivement.

[267] La formation à laquelle elle se livre consiste à expliquer aux usagers à faire l'entrée correcte de données et, de façon générale, à les aider plutôt que de leur donner simplement l'information.

[268] Relativement à ses rapports avec les techniciens du service, M^{me} Drouin explique qu'elle sort les documents des contenants à leur demande, place des boîtes dans les entrepôts selon leurs indications pour les comptes à payer et les permis de construction. Ces derniers, souligne-t-elle, sont des documents à conservation permanente et qui s'accompagnent de dossiers microfilmés destinés à leur préparation matérielle à venir, laquelle inclut les plans associés aux permis. Des cartes fenêtrées sont utilisés à ce stade et à cette fin et qui, selon un ordre logique (VAX) et des codes appropriés, permettent d'en assurer la recherche efficace.

[269] Elle précise en outre que les tâches visées par le dernier point du 1^{er} champ de sa description sur la préparation des boîtes (*coller les pochettes, assembler les boîtes en paquet, les identifier et les transférer, sur demande, aux services municipaux*), sont exécutées à la demande des techniciennes dans le cadre du déclassé annuel des dossiers et de leur préparation matérielle par lots. Ces boîtes sont, à ce stade, vides et faites de carton.

[270] Un projet de numérisation a été mis sur pied pour remplacer le microfilmage, une des activités reliées à la préparation matérielle dont parle le premier point du champ *saisie et traitement de données* de la description d'emploi. À 50%, ce champ témoigne de l'importance prise au fil des ans des demandes de sorties de documents et de suivis de dossiers.

[271] La saisie et la mise à jour des données implique, entre autres, pour les permis de construction d'entrer les renseignements exigés par le logiciel du service d'urbanisme (codes de rue, années antérieures, les plans associés, etc.).

[272] Les nombreux prêts des dossiers aux services exigent effectivement de sa part, conformément aux deux avant-derniers points du 1^{er} champ de sa description d'emploi, qu'elle tienne à jour le registre de prêts et exerce *un contrôle strict sur la circulation des documents sous la responsabilité de la section*, en plus d'effectuer *périodiquement le rappel de dossiers semi-actifs et d'archives empruntés*. Quelque mille dossiers en sont l'objet en moyenne chaque année, estime-t-elle, mais peut-être 800 en 2006. Elle utilise à ces fins un fichier Excel dans lequel elle transcrit tous les renseignements utiles.

[273] Les déplacements entre son lieu de travail et les divers entrepôts sont quotidiens. Prises par elle, des photos des salles ou des endroits des entrepôts où elle se rend et travaille ont été déposées, les principales étant situées à la Maison de la Culture, la Maison du Citoyen et le 280 boulevard Maloney. Les dossiers y sont archivés par classeurs numérotés et huit tablettes accessibles par escalier ou échelle.

[274] Les boîtes sont, en moyenne, de deux formats : 13 et 8 pouces cubes et d'un poids de 45/47 et 12/15 livres respectivement. Le reclassement et déclassement fait en sorte que, selon une extrapolation annuelle, 10 à 15 de ces boîtes sont manipulées chaque jour. La plus grosse période est celle de février et mars mais elle demeure fonction de demandes spéciales, telles des litiges par exemple. Elle souligne que, à l'instar du service de police à une occasion, un service peut demander qu'on sorte quelque 60 dossiers. Elle obtient parfois de l'aide de techniciennes dans la gestion de certaines demandes.

[275] M^{me} Drouin dit travailler de façon « assez autonome ». Elle demande parfois de l'aide à son patron pour certaines questions, notamment sur des permis de construction ou d'accès à l'information. Elle ajoute qu'il est interdit de sortir certains dossiers du service. Le demandeur peut alors venir consulter les documents sur place.

[276] *Témoignage du chef de section.* M. Bernard Savoie précise d'abord que les entrepôts dont on parle sont au nombre de quatre et sont désignés par leur emplacement respectif, soit Aylmer, le 280 boulevard Maloney, la Maison de la Culture (où se trouvent les bureaux de la section) et la Maison du Citoyen.

[277] Le premier abrite, par entente, certains documents relatifs à l'urbanisme (permis de construction et plans); le second, les dossiers de l'ex-ville de Gatineau et, au 1^{er} étage, ceux de l'ex-ville d'Aylmer, en plus des dossiers de la nouvelle ville dédiés aux services. Le troisième conserve les archives historiques, tous les dossiers de la CUO et des ex-villes de Buckingham et Masson-Angers, et renferme la seule salle de recherche de la section. Le quatrième, la Maison du Citoyen, conserve les dossiers de l'ex-ville de Hull, ainsi que les résolutions et le Greffe de la nouvelle ville.

[278] Sa section, explique-t-il, comprend deux volets distincts, soit la gestion des documents et les archives, cette dernière unité comptant deux techniciens en archivistique. Lorsque les documents arrivent dans cette partie de la section, ils deviennent la propriété de cette dernière, d'où l'importance de ne pas les y enlever.

[279] Selon le tableau statistique 2006 du commis aux prêts (pièce E-141), M^{me} Drouin a traité cette année-là 681 *prêts-dossiers*, 95 *photocopies-dossiers* et 27 *dossiers réactivés*. La dernière catégorie du tableau, *rappels effectués*, n'en fait voir aucun. La ventilation mensuelle des chiffres précédents sur les prêts-dossiers suggère une distribution relativement constante d'un mois à

l'autre (de 40 à 50 en moyenne) sauf pour le sommet d'août (175) et le creux de décembre (20). Il arrive, selon M. Savoie, que les photocopies-dossiers soient faxés. Les dossiers réactivés sont peu nombreux et reflètent l'exigence de ne pas les envoyer à un service autre que celui à l'origine de sa création.

[280] M. Savoie a participé à l'élaboration de la description d'emploi de la titulaire. Pour la période 2002-2007, la répartition 50/50 de ses deux champs lui paraît tout à fait fondée mais, par la suite, le champ *saisie et traitement de données* croît davantage.

[281] Concernant le premier point du 1^{er} champ de la description (transfert de dossiers semi-actifs), il note qu'il s'agit du travail normal puisque le contrôle et les outils utilisés visent la réalisation de l'objectif central de sa section, soit de conserver l'information. Des processus ont été mis sur pied dès la fusion, lesquels incluent de nombreux procéduriers, déposés sous les cotes E-143 et E-144, qui définissent en détails les étapes à suivre dans le transfert vers un dépôt de dossiers semi-actifs opérationnels et des ex-villes, ou encore celles visant l'emprunt des dossiers.

[282] Le volume et la période de réception des boîtes varient en fonction du cycle de conservation de dossiers. Les dossiers d'employés sont conservés 7 ans, et les dossiers de finance 6 ans. Tous les états financiers et les documents du Greffe sont conservés cependant de façon permanente.

[283] Les procédures ont évolué au fil des avancées des technologies d'information, tel que l'illustre le registre des prêts sur la plateforme Web (le système GVAA). Mis sur pied à la fin de 2006, ce système a été acquis à la suite d'un appel d'offres et adapté grâce à une collaboration de deux ans entre le fournisseur et la section. Le système prenait ainsi le relais de Word qui, auparavant, servait à faire et à mettre à jour les listes de transferts de documents. Les commis et secrétaires des divers services recevaient à cette fin

une formation sur la procédure de transfert de dossiers opérationnels utilisant cette technologie. Cette formation, adaptée à la nouvelle procédure de transfert de dossiers opérationnels, s'est poursuivie avec l'arrivée du système GVAA.

[284] Le rappel de dossiers est fait périodiquement, notamment à la fin de l'année, et vise à réduire le nombre de dossiers actifs en circulation. Des notes sont inscrites aux dossiers qui servent toujours et la section envoie des boîtes aux services aux fins de l'opération.

[285] La saisie et le traitement de données implique à compter de 2006 le micro-filmage d'une masse de documents et leur numérisation visant à rendre l'information plus accessible, réduisant ce faisant le volume de demandes de prêts. Les plans et devis ont été numérisés de la sorte, opération qui exige une vérification pointue et un contrôle de qualité constant. Pour les permis de construction, leur numérisation s'est effectuée après 2006.

[286] La préparation matérielle des dossiers implique beaucoup de travail : enlever les agrafes, saisir les données à partir du VAX, relever les 2 ou 3 types de construction à l'intérieur d'un dossier par exemple, annoter les éléments, préparer parfois des listes comme l'a fait la titulaire durant la période pertinente.

[287] De la fin septembre ou début d'octobre jusqu'en février et mars, les transferts représentent « *un gros coup dans l'année* », une période marquée par la gestion de deux processus distincts : la demande d'élimination faite aux services selon le calendrier des règles de conservation et la mise en œuvre des choix ou listes effectués quant à ce qui sera conservé. Il s'agit alors de pouvoir comparer ces choix de leur part et, parmi eux, ceux retenus par la section. Pour l'élimination du micro-filmage à partir de l'ex-Gatineau, M^{me} Drouin garde à son bureau un cartable créé à cette fin.

[288] Tel qu'il ressort des pièces E-142, c) d) et e) la procédure de traitement des permis de construction est très détaillée, qu'il s'agisse de l'accès, des diverses étapes du traitement ou encore de l'ajout à ce type de dossiers. Tirées du système DB VAX, les inscriptions aux fiches signalétiques Microfilm – Permis de construction sont très nombreuses. Ces fiches contiennent nombre de renseignements codés et renvoient souvent à des renseignements graphiques; les documents hors format s'y rapportant sont inscrits sur une feuille rose. Avant la fusion, tous ces renseignements étaient gardés dans des cartables, indique M. Savoie.

[289] Tel que le démontre la pièce E-142 a), le travail lié à la description du dossier – Microfilm –Permis/Inspection implique également l'utilisation de cartes à fenêtres pour des plans constitués de nombreux feuillets et auxquels sont apposés des microfilms. Le positionnement des cartes et des photos est effectué selon une grille précise et exige une vérification image par image au regard du lecteur de microfilm aux fins de comparaison avec le dossier physique. Au terme de ce traitement, un lot est envoyé à l'urbanisme et la section en conserve un second. La méthode de traitement réservée à ce genre de dossiers a eu cours durant toute la période pertinente.

[290] Référant plus spécifiquement au rôle de M^{me} Drouin à l'endroit de la procédure de transfert, le chef de section souligne d'abord que, si elle est sans doute impliquée, ce sont les techniciens assignés aux divers services qui recouvrent les dossiers et travaillent avec les secrétaires et commis en fonction des listes existantes. Ce sont eux qui sont responsables de la procédure du transfert. Lorsque les boîtes arrivent à l'entrepôt, le travail exige un effort important et pour lequel M^{me} Drouin peut recevoir de l'aide des techniciens.

[291] Les prêts de dossiers des ex-villes ont fait l'objet en 2002 d'une procédure spécifique en raison des façons différentes de fonctionner d'une ville à l'autre (par exemple, Hull n'avait pas de bases de données), laquelle s'est

élaborée à partir de cartables. Il importait alors pour M^{me} Drouin de s'assurer d'où provenaient les dossiers à traiter. Disposant d'une connaissance limitée en la matière, la section s'est appuyée à cette époque sur le soutien des archivistes et techniciens des anciennes entités (ex-villes et CUO). Une fois ce travail complété, la section qui disposait d'outils que n'avaient pas les services en ont répondu l'usage (listes, portail SGDA) pour faciliter l'emprunt des dossiers.

3- Argumentation

[292] *Le Syndicat.* L'argumentation formulée ici, souligne le Syndicat, s'applique également au dossier suivant, c'est-à-dire celui traitant du poste de M^{me} Marie-Lyne Bérubé. Elle se fonde sur le fait que «*les deux titulaires ont à voir au classement d'une quantité effarante de documents et de pièces d'archives en plus de devoir effectuer quotidiennement des recherches documentaires et archivistiques*». L'attention qu'exigent «*le volume significatif de pièces ainsi que les suivis à effectuer pour la localisation des documents prêtés*» est plus importante que celle reflétée par le niveau 2 du facteur octroyé à des postes tels que *préposé à la reprographie, messenger ou animateur*.

[293] Le volume d'entrées et la quasi-impossibilité de détecter des erreurs potentiellement commises lors de la saisie des données dans le système de gestion d'archives justifient, à son avis, un niveau 3 pour le facteur de concentration (facteur 4).

[294] Par ailleurs, les «*recherches à effectuer (collecte d'informations auprès de la clientèle, recherches dans la documentation et/ou pièces d'archives, liens entre les éléments trouvés, classement adéquat, etc.)*», une tâche caractéristique, autorisent l'octroi du niveau 2 au facteur 5 et le niveau 3 au facteur 8. Lors de telles recherches, les titulaires doivent traiter sur une base

régulière des demandes nouvelles et établir «*différents liens qui ne proviennent pas de quelconques directives*», un travail non exclusivement manuel mais exigeant en partie réflexion et questionnements.

[295] De plus, la nature de leur travail est telle que les titulaires se doivent de travailler de façon autonome ce qui justifie, selon le Syndicat un niveau d'autonomie supérieur à celui retenu pour les postes de *préposé aux documents* ou *préposé aux équipements*.

[296] La représentante réfère enfin le tribunal à l'argumentation syndicale écrite du 12 juillet pour le titre d'emploi Commis de bureau.

[297] *La Ville*. Sa représentante note d'abord que ce poste appartient à la famille des commis de bureau et que son intitulé d'emploi distinct ne tient qu'à la particularité de ses facteurs 6 et 7.

[298] Pour le facteur 4 (concentration), l'examen des postes de cette section révèle que «*l'Analyste en gestion de documents a obtenu un niveau 4(2C) et [...] le Technicien en gestion de documents [...] un niveau 3(2B)*». Ce niveau est différent de celui exigé pour le poste en cause qui, à l'instar de celui des *commis aux acquisitions et à la préparation matérielle*, est marqué par un fort indice de prévisibilité dans les tâches et un manque de variété. Les comparables en sont : *Commis aux acquisitions* (recherches), *Magasinier* (inventaire), *Commis au quartier-maître* (inventaire et recherches).

[299] En ce qui a trait au facteur 5 (complexité et analyse de problèmes), la Ville estime que la titulaire «*fait de la recherche dans les bases de données avec des critères très précis*», ce qui ne la distingue en rien sous ce rapport des *commis de bureau* et des *préposés à la bibliothèque* (recherche de livres et localisation) à qui on accorde un niveau 1.

[300] Concernant le facteur 6 (postures et déplacements), la représentante note, à partir de la pièce S-379B «une moyenne de 2,83 h/jour, incluant les déplacements en voiture». Elle précise que ces derniers ne doivent pas être comptabilisés aux fins de l'application du facteur, d'autant plus qu'il s'agit des données 2010 et que le nombre de dossiers a augmenté d'année en année selon le témoignage même de M^{me} Drouin.

[301] Les arguments de la Ville touchant le facteur 8 (conséquences des actions, décisions ou erreurs) «*sont ici les mêmes que pour le dossier de Commis-réceptionniste*». La représentante réfère également aux directives et procédures des pièces E-142 b) à e), E-143 a) et b) et E-144 qui démontrent que le « *travail est régi par des règles détaillées et précises*».

4- Décision

(F-4) Concentration

[302] Le litige porte en l'occurrence sur l'intensité de concentration de la titulaire dans l'accomplissement de ses tâches caractéristiques. Selon l'énoncé du facteur, l'intensité moyenne réclamée par le Syndicat exige, entre autres, plusieurs formes de concentration et une attention à l'apparition de certains faits qu'on risque de manquer autrement. L'intensité limitée permet pour sa part la variété de sorte que l'employé doit demeurer attentif. Parce que cette concentration est relativement superficielle, ce dernier peut toutefois revenir en arrière.

[303] De l'examen des tâches qui constituent le lot de la journée de travail de la titulaire, il en ressort peu d'éléments qui, à mon avis, signalent l'exigence de plusieurs formes de concentration. Même la recherche qu'elle doit effectuer me paraît être la plupart du temps de nature simple, c'est-à-dire vérifier l'existence

et la localisation des dossiers réclamés à partir des divers outils, largement informatiques, dont elle dispose.

[304] Les autres tâches reliées à l'identification et au classement des dossiers, ou encore l'inscription des données dans le système, relèvent de la même sorte de concentration. Quant à la vérification pointue et le contrôle de qualité constant exigés pour la numérisation d'une masse de plans et devis, ils ne surviennent, comme on l'a vu, qu'à compter de 2006 avec la mise en place de ce projet important.

[305] Les faits que, par inattention, la titulaire pourrait manquer ne me paraissent pas tels non plus qu'elle serait incapable de revenir en arrière pour y apporter les correctifs nécessaires. L'environnement de travail qui est le sien permet vraisemblablement à la titulaire de repérer assez rapidement le dossier réclamé mal identifié, classé ou localisé et d'y remédier assez rapidement.

[306] Bref, l'énoncé propre à la cote B1 selon lequel les tâches de l'emploi peuvent exiger une *concentration d'une intensité limitée pendant des périodes de moyenne durée* reflète mieux cet environnement que ne le ferait celle d'une intensité moyenne durant la même durée.

[307] La cote **B1** est appropriée, ce qui donne le niveau **2** du facteur.

(F-5) Complexité et analyse de problèmes

[308] Les liens logiques entre les données d'une situation et le niveau de raisonnement et de créativité nécessaire en traiter et solutionner les problèmes qu'elle soulève sont les aspects critiques que ce facteur entend mesurer. En parcourant la preuve abondante, incluant les opérations qu'énumèrent et décrivent en détails les directives en cause, ceux-ci s'avèrent en l'instance peu

nombreux. Les recherches à effectuer sont simples pour la presque totalité d'entre elles, et les solutions aux problèmes inhérents essentiellement connues.

[309] Le travail de la titulaire tel qu'elle le décrit ou tel que le définit sa description d'emploi renferme peu d'exemples de problèmes suggérant de croire que leur analyse comporte d'établir de nombreux liens ou que leurs solutions passent par un choix réfléchi entre plusieurs solutions connues, contrairement à ce qu'exige l'application du niveau 2 du facteur. Les comparables *Commis aux acquisitions, Magasinier et Commis au quartier-maître* invoqués par la représentante patronale rejoignent à cet égard un environnement de travail analogue à celui ici en cause, les problèmes et leurs solutions y étant généralement prévisibles et connus.

[310] Le niveau **1** du facteur est en conséquence approprié.

(F-6) Postures et déplacements

[311] Malgré la difficulté inhérente à la tâche de mesurer précisément la durée en cause, la preuve appuie en l'espèce la réclamation syndicale du niveau ultime du facteur.

[312] Ce facteur, ne l'oublions pas, mesure les postures bien sûr mais aussi les déplacements. Le temps que la titulaire passe en voiture n'est pas comptabilisé au sens strict mais ses déplacements entre son poste de travail, les divers locaux et entrepôts et sa voiture le sont sûrement. Ceux-ci impliquent invariablement ou renvoient par exemple à des postures indiquées au facteur telles que se tenir debout, se pencher ou s'étirer.

[313] Si l'on ajoute à ces éléments le temps important passé par la titulaire à sortir, remiser, classer des documents et des boîtes dans les rayons que l'on

sait, le critère de plus de 3 heures par jour requis par le facteur me semble satisfait. Le niveau **4** est ainsi le niveau approprié.

(F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs

[314] À mon sens, la preuve est fort prépondérante quant au fait que le travail de la titulaire est réalisé à partir d'instructions et de règles détaillées et précises. Il suffit de relire les directives applicables et le résumé du témoignage du supérieur pour s'en convaincre.

[315] S'il est fourni par l'ensemble de ces règles, l'encadrement auquel ce travail demeure soumis vient aussi de l'interaction régulière de la titulaire avec le technicien en gestion de documents et des directives qui en résultent quant à la réalisation de certaines tâches. Bref, quel que soit l'angle sous lequel on aborde la question, il devient difficile de parler de « directives générales » pour décrire un tel contexte de travail.

[316] Le niveau **1** du facteur, ou la cote **aB** s'applique à ce poste.

Commis de bureau / Commis de bureau – Greffe B

(audience du 18 avril 2011 – Marie Lyne Bérubé)

[317] Outre le titre d'emploi, ce poste soulève un litige relativement aux cinq (5) facteurs suivants : *Concentration* (**F-4 – S : 3**, ou **B2** et **V : 2**, ou **B1**), *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 – S : 2**, et **V :1**), *Postures et déplacement* (**F-6 – S :4** et **V : 3**) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 – S : 3**, ou **bB** et **V : 1**, soit **aC**), et *Environnement physique de travail* (**F-12 – S :3**, ou **A0B2C3D0**, et **V :3**, ou **A0B0C3D0**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[318] Aboli en mars 2006, le poste est occupé durant la période pertinente par M^{me} Marie Lyne Bérubé. Désigné comme *Commis spécialisé* selon l'organigramme 2004 du Service du Greffe comme celui de sa collègue à l'époque M^{me} Francine Beaudoin, le poste était compris dans la section *Gestion des documents et des archives* au sein du *Service du Greffe*, Module des *Services juridiques*. Il relevait du chef de section M. Bernard Savoie, le supérieur de la titulaire.

[319] Selon le résumé de fonctions de cette description d'emploi, déposée sous le titre de *Commis – support de bureau*, la « titulaire saisit le contenu des fiches de description de documents d'archives; rend accessible les descriptions sur le site Intranet; effectue le transfert des documents dans les dossiers d'archives; récupère des documents dans les divers dépôts et prépare différentes listes et autres documents ».

[320] Les deux principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Saisie et traitement de données* (80%), et *Support au travail de bureau* (20%).

[321] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires, un permis de conduire valide; de posséder les capacités physiques requises à la manutention de boîtes d'archives; aucune expérience n'est requise.

[322] La titulaire estime que ses tâches et leur répartition sont quelque peu différentes de celles apparaissant à sa description d'emploi. Elle suggère plutôt les suivantes : *Saisie et traitement de données* (33%), *Support au travail de bureau* (33%) et *Préparation matérielle* (33%).

[323] En raison des liens entre le travail de la titulaire et celui de Technicien/archives, il convient de reproduire les tâches caractéristiques du titulaire de ce poste telles qu'elles sont décrites au résumé de fonctions de l'affichage de ce poste du 28 avril 2004. Le texte se lit comme suit :

Sous l'autorité du chef de section, effectue la sélection, le tri, le traitement et la diffusion des archives de la Ville; procède principalement au traitement des fonds et collections d'archives selon les règles pour la description des documents d'archives (RDDA); participe à l'élaboration des plans de classifications de fonds d'archives; effectue la référence auprès des chercheurs et rend accessible les documents d'archives selon la procédure établie; tient à jour la base de données du centre de documentation de la section; participe aux activités de mise en valeur des archives; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

[324] Ces tâches reflètent largement, tout en les particularisant, les activités du *technicien en archivistique* énoncées dans le tableau précité (pièce S-385 a), tout comme celles, en regard, de son collègue le *technicien en gestion de documents*. La liste de ses activités (ou tâches), vaut d'être reprise également, d'autant plus que la titulaire affirme qu'elle s'acquitte de certaines d'entre elles qui y figurent (marquées ici d'un *). Ce sont :

- *Effectue la sélection, le tri, le traitement et la diffusion des archives de la ville*
- *Procède à la description et à l'indexation des documents d'archives selon les Règles pour la description des documents d'archives*
- *Participe à l'élaboration des plans de classifications de fonds d'archives*
- *Élabore, publie et diffuse les instruments de recherches relatifs aux fonds d'archives*
- **Effectue la référence auprès des chercheurs, dans la salle de consultation et rend accessible les documents d'archives selon la procédure établie*
- **Renseigne les chercheurs sur la réglementation en vigueur, le processus de consultation des documents d'archives et les instruments de recherches disponibles*
- **S'assure que la manipulation des documents d'archives par les chercheurs est conforme aux procédures établies*

- **Répond aux demandes à caractère historique provenant des chercheurs, au besoin réfère les demandes complexes à l'archiviste*
- *Gère le centre de documentation de la division accessible aux chercheurs*
- *Rédige la description sommaire de fonds d'archives suite à leur acquisition par la division*
- *Participe aux activités de mise en valeur des archives, notamment la préparation d'expositions*
- *Collige les renseignements pour la mise à jour du site web de la division*
- **Prépare la documentation en vue de la reproduction micrographique ou de la numérisation*
- *Vérifie le travail suite à un changement de support (contrôle de la qualité)*

2 - Preuve

[325] *Témoignage de la titulaire.* M^{me} Bérubé a occupé ce poste du mois d'août 2002 jusqu'en mai 2006, soit quelques semaines après qu'il eut été aboli. Elle est affectée pendant toute cette période à un travail relié aux archives de la Ville et, dans une moindre mesure, à celles des fonds privés. Il s'agit essentiellement de la conservation de documents institutionnels importants et de ceux de citoyens présentant un intérêt archivistique (anciens maires ou citoyens notables par exemple).

[326] Lors de la fusion, la nouvelle Ville a pris en charge et uniformisé les archives des ex-villes qui, toutes, avaient des façons de faire particulières en la matière. Ces archives ont abouti à la Maison de la Culture, l'endroit principal, et aussi au 280 Maloney. Les archives des villes et municipalités régionales et d'institutions partenaires telles que les ANQ et CRAO, de même que les artéfacts (objets, photos, plans et cartes), sont gardées au premier endroit, alors que les dossiers du Greffe se retrouvent surtout au second en raison d'un manque d'espace au premier.

[327] Le travail consiste d'abord à dresser l'inventaire d'un fonds que l'archiviste a décidé d'acquérir et auquel a travaillé aussi le technicien. Son propre rôle, indique M^{me} Bérubé consiste à faire la saisie de données relatives aux photos d'époque, documents et lettres, coupures de journaux, etc., dans un système de base ou logiciel spécialisé, auquel le technicien ajoute un texte. Les données sont alors retransmises au réviseur de la Ville avant d'être publiées sur l'intranet. Tout changement vise à assurer l'exactitude de l'information y apparaissant, la titulaire disant s'enquérir auprès des techniciens de la validité des corrections du réviseur. Elle donne l'exemple à ce sujet des lampadaires de rue et des termes qu'il convenait d'utiliser selon les époques en cause. Pour certains fonds, ajoute-t-elle, une telle étape de vérification est récurrente.

[328] Les corrections demandées dans les fiches de description informatisées, le 3^e point du 1^{er} champ de la description d'emploi, sont effectuées lors du retour du réviseur. Le temps qu'elles requièrent est fonction de la taille des fonds et du stade du travail réalisé par le technicien. Seulement 10 à 12% de l'ensemble des fonds est ainsi traité chaque année par le technicien, indique la titulaire qui se dit toujours en attente de son travail à cet égard.

[329] Le classement de documents dans les dossiers d'archives, la 1^{ère} tâche du 2^e champ, suppose leur préparation matérielle ou, selon l'expression de M^{me} Bérubé, de faire le ménage des documents. Ceci signifie enlever agrafes et trombones, respecter l'ordre chronologique, effectuer des copies (pour coupures de journaux par exemple), apposer le lieu sur la boîte et, enfin, amener la boîte à l'entrepôt. Ce transport de boîtes entre son poste de travail et l'entrepôt à la Maison de la Culture survenait tous les jours, («*on descendait des boîtes et on en remontait d'autres*»), généralement 3 ou 4 précise-t-elle en contre-interrogatoire. Pour les dossiers du Greffe au 280 Maloney, la fréquence de ce transport était moindre. Il se faisait sur demande et en moyenne une (1) fois par semaine.

[330] Référant à des photos prises par elle-même des divers entrepôts, incluant celles de documents endommagés par un dégât d'eau à celui du 280 Maloney, elle indique y passer beaucoup de temps. À la Maison de la Culture, c'est le tiers de son temps qu'elle consacre à la recherche de renseignements dans le système et à ses nombreux va et vient. Au 280 Maloney, c'est la recherche de résolutions et les amendements aux règlements qui l'amènent à y passer une moyenne de deux (2) heures par jour environ.

[331] Ces entrepôts sont des environnements marqués de rangées de boîtes placées en longueur et en hauteur et auxquelles elle accède, pour nombre d'entre elles, par des escaliers ou des échelles. La température y est variable et, souvent, «*c'est pas chaud*».

[332] La préparation matérielle des documents de certains fonds d'archives impose également qu'on y fasse du nettoyage nécessitant un sarreau et des gants (champignons, marques diverses, etc.). La balayeuse est aussi utilisée parfois pour les particules de poussières qui s'en dégagent. L'élimination des dossiers et les tâches connexes de la réception et du déchiquetage font des mois d'octobre à décembre des périodes particulières, l'obligeant à se rendre au 280 Maloney 2 à 3 fois par semaine pour y travailler, cette fois cependant, avec l'équipe de la section responsable des archives et selon les disponibilités de chacun.

[333] Interrogée au sujet «*des recherches effectuées par les techniciens*» à la suite desquelles le commis est censé «*recupérer des documents dans le dépôt d'archives*» (2^e point du 2^e champ), M^{me} Bérubé souligne qu'à son arrivée, M^{me} Gélinas, la technicienne, s'en occupait. Ce travail lui a été cependant confié lorsque cette dernière s'est absentée pour un stage de trois mois en Europe et l'adresse courriel réservée à cette fin pour les internautes

archives@ville.gatineau.qc.ca) redirigée vers elle. Elle a conservé cette adresse même après le retour de M^{me} Gélinas.

[334] L'affichage à la suite duquel la titulaire a obtenu ce poste a paru le 12 juin 2002 (pièce S-383 b)). Portant le titre d'emploi *Commis spécialisé*, le résumé de fonctions qui y apparaît définit comme suit les tâches caractéristiques de ce poste :

Sous l'autorité du chef de section, effectue la préparation matérielle de documents et de dossiers d'archives; effectue de la saisie de données; tient à jour et collige des documents pour les dossiers thématiques; perçoit et encaisse certaines sommes d'argent; gère la petite caisse; effectue des recherches simples; tient à jour divers systèmes de contrôle et de référence tels que dossiers, registres, etc.; reçoit des visiteurs et des appels téléphoniques; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

[335] Deux techniciens travaillent maintenant aux archives mais il n'y en avait qu'une seule durant la période pertinente selon M^{me} Bérubé. D'où l'importance que revêtait pour elle la tâche de recherches tout juste mentionnée. Les demandes d'accès aux archives leur sont acheminées par courriel, Internet, comptoir et téléphone. La clientèle, assez variée, comprend des citoyens et des chercheurs. Elle précise qu'elle-même s'occupe de certaines de ces demandes mais que celles, plus complexes, sont traitées par l'archiviste.

[336] Selon les statistiques déposées par le Syndicat et ventilées selon leur provenance (interne et externe), ces demandes ont totalisé 197 (111 et 86), 284 (140 et 144) et 357 (136 et 221) en 2003, 2004 et 2005 respectivement. Pour 2006, le nombre de consultations d'archives est passé à 398, soit 148 de l'interne et 250 de l'externe. La titulaire souligne qu'elle reçoit la presque totalité de ces demandes et qu'elle en traite environ la moitié. La priorité est accordée aux demandes internes, le gros desquelles portent sur des matières relevant du Greffe (règlements, résolutions, urbanisme, etc.).

[337] Les statistiques précédentes ont été compilées, ajoute-t-elle, selon le formulaire qu'elle devait remplir et portant sur les rubriques telles que date, origine, sujet, reproduction (mode), qui répond à la demande (commis, technicien ou archiviste, ou référé) et remarques. De nombreux échantillons remplis de ces formulaires ont été déposés sous la cote S-386) pour l'ensemble de l'année 2005. On y note que la commis répond très souvent à la demande mais que c'est aussi le cas de l'archiviste. Le rôle du technicien paraît limité à cet égard.

[338] Le système en place Édibase, ou d'autres moteurs de recherche d'autres systèmes, lui permettaient d'effectuer souvent, par mots clés, les recherches faciles (recherche de l'origine d'un nom de rue par exemple), alors que pour les recherches thématiques, « *on se constituait des dossiers* » à la suggestion de l'archiviste. Il y avait besoin parfois de consulter les dossiers physiques à un state ou l'autre de la recherche.

[339] La titulaire estime que près de la moitié des 357 demandes de 2005 exigeaient de la recherche et, près de 70% d'entre elles, une recherche significative. Elle communique les résultats aux requérants qui, souvent, indique que ce n'est pas ça et désire consulter sur place et obtenir un rendez-vous. Elle-même devait alors aller chercher dans les entrepôts les documents demandés.

[340] Interrogée en contre-interrogatoire sur le contenu de la recherche à laquelle elle dit consacrer autour de 33% de son travail, M^{me} Bérubé en souligne les éléments suivants : situer les informations et la direction liées aux demandes, interroger les outils en usage tels que Cardex, aller chercher à l'entrepôt les dossiers repérés et voir s'ils correspondent à la recherche menée, et alimenter la recherche. Le besoin de recherche ne survient pas à chaque jour mais une recherche particulière peut s'étaler sur plusieurs jours.

[341] La titulaire a travaillé de plus à des projets de numérisation, tels les registres municipaux de 1920 à 1927 mis sur Internet et l'objet de fiches descriptives. Les interventions de l'archiviste et de son supérieur relativement à son travail sont limitées. Le premier peut lui venir en aide pour solutionner certains problèmes, le second la rencontre essentiellement à l'occasion de demandes personnelles qu'il reçoit. Elle reconnaît en contre-interrogatoire qu'elle reçoit de M. Savoie des instructions quant au traitement de certaines demandes visées par les statistiques mentionnées plus tôt.

[342] Selon le tableau des projets 2006 de l'unité Archives compilé par le chef de la section pour l'équipe et chacun de ses employés (l'archiviste Michelyne Mongeon, les techniciens Richard Charron et Lyne Lachapelle et la commis), les quatre projets dont s'est occupée M^{me} Bérubé cette année-là sont les suivants : *recherches archivistiques, saisie et préparation matérielle – fonds traités, saisie – dossiers administratifs du Greffe 1996, et centre de documentation et bibliothèque ex-Gatineau (avec Richard)*.

[343] Elle explique avoir rencontré son supérieur M. Savoie pour planifier ses projets pour l'année visée. Pour le projet du centre de documentation, il s'agissait alors des dossiers du Greffe entreposés au 280 Maloney.

[344] En comparaison, les projets confiés à son collègue technicien M. Richard Charron, outre celui du centre de documentation mené avec elle, ont été les suivants :

- *Terminer le traitement du fonds de la Ville d'Aylmer (A001), Débuter le traitement du fonds de la Ville de Masson-Angers (M004)*
- *Numérisation de procès-verbaux (1/2 jour / semaine)*
- *Dossiers de réunions — Comités et commissions Charron, autre*
- *Classement des microfilms (avec Michelyne)*

[345] *Témoignage du chef de section M. Savoie.* Le chef décrit d'abord les étapes suivies pour les dossiers d'archives. La Ville reçoit des fonds d'archives de ses propres services et du privé dont certains ne sont jamais traités. L'archiviste en fait l'évaluation à partir de divers critères dont la convention de donation et les droits d'auteur, puis en fait une description très sommaire selon les normes R.D.D.A. (Règles de description des documents d'archives). Cette description est versée sur le site Web. Si quelqu'un vient à ce sujet, on lui donne accès aux documents. Il estime à environ 1% la masse de documents qui chaque année est traitée par son service.

[346] Lors du traitement d'un fonds, la section récupère l'ensemble des contenants et le technicien en fait la description selon les règles R.D.D.A., c'est-à-dire qu'il en donne la nature et cible des zones (la portée et l'ampleur – années disponibles). Fait de façon manuscrite précédemment, le traitement de saisie est effectué maintenant en mode informatique. Ce moyen permet de transmettre la saisie au réviseur aux fins de l'affichage sur le Web. Les fonds sont traités selon un ordre de priorité.

[347] Le commis veille à la préparation matérielle des documents qu'on remet dans le dépôt d'archives. Elle les place dans des boîtes sans acide de façon à les protéger, alors que les autres peuvent être consultés par les chercheurs.

[348] M. Savoie estime inexacte la distribution en tiers égaux des tâches de la description d'emploi suggérée par la titulaire. Évaluant à 20% environ la part consacrée à la recherche et référant aux 175 demandes qu'elle dit traiter chaque année, il souligne que les gens ne font pas de la recherche sur plusieurs jours, À son avis, on trouve ou on ne trouve pas et la section ne dispose que de ce que les gens lui ont donné.

[349] Interrogé à ce sujet en contre-interrogatoire, il explique que le 20% est tiré de l'importance accordée à la saisie de données et à la préparation

matérielle qui en découle, de même que de l'ampleur du travail relié directement aux fonds d'archives. Il est tiré également de ses propres observations du travail des employés dont le poste de travail est situé au même étage.

[350] À ses yeux, le travail du commis est axé davantage sur la saisie de données et la préparation matérielle, saisie particulièrement importante dans la réalisation des multiples projets et à partir de laquelle les besoins de préparation matérielle sont définis. Il cite à ce sujet le projet du Comité consultatif d'urbanisme pour lequel de très longs descriptifs étaient exigés (« *on mettait tout dans Édibase* ») et de qui la section recevait des demandes constantes durant la période 2004 et 2005.

[351] Le Greffe (en particulier les résolutions) est un autre projet du même genre, marqué par des demandes répétées de l'ex-ville de Gatineau. La section disposait de nombreuses listes dont les renseignements devaient être convertis sur support informatique. Le repérage de résolutions par sujets selon les anciens codes devenait alors impératif.

[352] Les recherches sont de deux types : institutionnelles ou reliées aux chercheurs. Pour les premières impliquant souvent les ex-municipalités, il s'agissait d'un travail d'équipe. La gestion d'un dossier revenait ainsi à la personne experte de la municipalité visée par la demande. En cas de problème, « on ne passait pas par une recherche d'une demi-journée ». Plus compliquées dans le cas des chercheurs, leurs demandes étaient soumises à des limites, et la section n'éprouvait aucune difficulté à dire simplement qu'elle n'avait pas trouvé le document recherché.

[353] M. Savoie souligne que, jusqu'en 2001, beaucoup de fonds d'archives étaient transférés au Centre d'archives régional et par la suite, au Centre régional d'archives Outaouais qui dispose maintenant de 200 à 300 fonds

d'archives. La politique de la Ville était d'acquérir des fonds d'archives complémentaires aux fonds institutionnels.

[354] Touchant les conditions prévalant dans les entrepôts, le chef reconnaît d'emblée la vétusté du 280 Maloney, un édifice municipal qui abritait l'ancien hôtel de ville de l'ex-Gatineau. À l'inverse, les locaux de la Maison de la Culture répondent aux normes archivistiques les plus rigoureuses (climat et température contrôlés). Il assure avoir travaillé lui-même avec l'architecte pour s'assurer de la chose.

[355] Selon ses explications, le document précité (S-385 a)) sur les activités respectives des employés de son équipe a été préparé par lui en mai 2001 dans le cadre des travaux du comité de transition. Le document a été à l'origine également de leur description d'emploi respective. Il en est l'auteur mais ne se rappelle pas avoir consulté les employés à ce sujet.

[356] Il indique que les tâches inscrites au compte du technicien en archivistique étaient en 2002-2003 celles effectuées par M^{me} Nathalie Gélinas. Quant au courriel la concernant, il témoigne du principe du guichet unique, c'est-à-dire que tout va rentrer à la même place. Si une recherche s'avère plus complexe, des ressources sont disponibles pour ce faire.

[357] M. Savoie indique que le document sur la planification des projets de 2006 (S-385 b)) témoigne de sa façon de procéder. Il revient à l'archiviste de décider des fonds à traiter, après quoi les projets sont attribués. Le document est envoyé à tous les membres de l'équipe.

[358] Leur travail, souligne-t-il, est encadré par de nombreuses politiques, procédures et directives administratives portant sur toutes les activités d'archivage et de gestion de documents. Il en donne pour exemple les textes

suivants déposés sous la cote E-145 et accompagnés de leur date d'émission ou d'entrée en vigueur :

- a) Directives -Reproduction de documents (janvier 2005)
- b) Directives - Manipulation de documents d'archives (janvier 2005)
- c) Directives – Accès aux documents d'archives (janvier 2005)
- d) Modalités et conditions pour Entrée de données – Édibase (avril 2006)

[359] De tels documents font partie du processus d'acclimatation des nouveaux employés et font partie des réunions périodiques des employés des deux unités de la section. Ces réunions sont, selon lui, moins nécessaires que lors de premières années de la fusion marquées par de nombreux départs et arrivées.

3- Argumentation

[360] Le *Syndicat*. Voir son argumentation pour le poste précédent, à son avis la même. Il convient cependant d'y ajouter, d'abord, le passage spécifique suivant sur les recherches qu'elle doit effectuer.

Dans le cas spécifique de M^{me} Bérubé, elle a eu «à effectuer certaines tâches d'un technicien en archivistique, soit l'ensemble des recherches archivistiques provenant de citoyens», comme en témoigne la tenue d'un registre de recherches.

[361] Puis, concernant le facteur 12 qui lui est propre, le Syndicat réfère le tribunal à la preuve entendue pour la fixation de la combinaison appropriée.

[362] *La Ville*. Le litige porte ici sur la question de savoir si « les tâches sont suffisamment distinctes pour ne pas intégrer ce poste au sein des commis de bureau »? De l'avis de la représentante, la répartition de ces tâches telle qu'elle apparaît à la description d'emploi de la titulaire est semblable (STD 80% et STB 20%) à celle qu'on retrouve communément dans les postes de commis de bureau.

[363] Que ce poste se retrouve au Greffe ne justifie en rien qu'il soit dégroupé, d'autant plus que d'autres domaines exigent aussi de leurs commis qu'ils effectuent de la saisie de données, tels les constats d'infraction pour ceux à la Cour municipale, ou les rapports d'inspection et les classes pour d'autres en Évaluation. Ces derniers doivent de plus préparer des dossiers pour les inspecteurs (documents, photos et autres). Quant aux commis de bureau au Service de police, ils font principalement de la recherche dans diverses banques de données (POL-BLC-059 et 060).

[364] Pour le facteur 12, la représentante réfère également à la preuve et à l'évaluation de ce facteur pour le titre d'emploi d'Archiviste, soit B1.

4- Décision

Titre du poste

[365] Sans nier la parenté de ce poste avec les commis de bureau mentionnés par la représentante patronale, les ressemblances avec le poste précédent sont plus marquées encore. Au-delà de leur appartenance organisationnelle, les deux postes présentent en effet nombre de tâches spécifiques, des rapports de travail de même nature avec leurs techniciens respectifs et un encadrement de travail fort semblable (directives, équipes de projets, etc.). Dans ces conditions, le dégroupement suggéré par le Syndicat me paraît justifié. En conséquence, le titre d'emploi **Commis de bureau – Greffe B** est justifié.

(F-4) Concentration

[366] Les considérations formulées à cet égard à l'endroit du poste précédent (celui de M^{me} Drouin) s'appliquent au présent poste en dépit des différences qu'il présente. Du point de vue de l'intensité de concentration, les deux plus

importantes différences ont trait à la recherche et à la vérification des fiches de description de fonds d'archives sur le site Intranet.

[367] En examinant de plus près ce qu'elles impliquent réellement et la place qu'elles occupent dans l'ensemble du travail à effectuer, elles n'arrivent pas à modifier fondamentalement cependant le portrait du poste tracé sous cet angle lors de l'examen de ce facteur. Elles ajoutent sans doute à la durée relative de la concentration mais son intensité y revêt la même forme essentielle que celle requise pour les autres activités d'entrée et de traitement de données. Le niveau **2**, ou la cote **B1** est donc approprié.

(F-5) *Complexité et analyse de problèmes*

[368] La preuve pertinente sur les liens à établir et le choix des solutions aux divers problèmes inhérents à ce poste ne présente aucune différence notable par rapport au poste précédent. Si elle a eu à effectuer durant quelques mois en l'absence de la technicienne M^{me} Gélinas certaines de ses tâches de recherche, la preuve n'indique nullement que celles-ci se sont poursuivies après son retour, le fait de conserver l'adresse courriel générale ne renseignant aucunement à cet égard. Il en résulte que le niveau **2** du facteur est approprié.

(F-6) *Postures et déplacement*

[369] La preuve présentée quant aux postures et, surtout, aux déplacements de M^{me} Bérubé est nettement en deçà de celle de sa collègue M^{me} Drouin. En l'absence d'une telle preuve, le niveau **3** reconnu par la Ville est justifié.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[370] L'analyse de ce facteur au poste précédent vaut toujours ici pour ce qui est de l'autonomie (cote a). L'encadrement et la vérification du travail sont les

mêmes pour les deux postes. Le tribunal note la cote C attribué par la Ville au degré d'incidence du facteur, sans doute en raison de l'affichage sur le Web des fiches de description de fonds d'archives et de son impact potentiel sur les services externes et sur l'image de la municipalité visé par cet aspect du facteur. À cet égard, la considération est justifiée.

[371] En conséquence, le niveau **1** du facteur, ou la cote **aC** s'applique à ce poste.

(F-12) Environnement physique de travail

[372] Le témoignage non contredit de la titulaire sur ce que recèlent certains fonds d'archives et l'inconfort de produits salissants qu'ils peuvent entraîner autorise de reconnaître l'inconfort B. Telle que l'énoncé du facteur la mesure est basée sur le même témoignage, la fréquence ne me semble pas dépasser cependant *une fois par semaine, la plupart des semaines* ou, si l'on veut, occasionnellement. Ceci ajoute 2 points à la note globale qui comprend les 9 points découlant de l'inconfort C, pour un total de **11** points et le niveau **3** du facteur ou la cote totale **A0B2C3D0**.

Commis de bureau – Évaluation / Commis à l'évaluation

(audience du 12 mai 2011 – Denyse Drolet)

[373] Outre son titre, le poste ici visé soulève un litige par rapport aux quatre (4) facteurs suivants : *Expérience préalable de travail* (**F-2 – S : 3** et **V : 1**), *Coordination et dextérité* (**F-3 – S : 3** et **V : 2**), *Concentration* (**F-4 – S : 4**, ou **C2** et **V : 3**, ou **B2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 – S : 3**, ou **bB** et **V : 1**, ou **aC**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[374] Le poste compte deux titulaires : M^{mes} Denyse Drolet et Lina Renaud. Il est compris dans la *Division Support* du service *Évaluations et transactions immobilières*. Le chef de cette division M. Robert Valin est leur supérieur. M^{me} Drolet et ce dernier ont tous deux témoigné.

[375] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de l'une et l'autre titulaire (identique) déposée sous l'intitulé *Commis - support de bureau*, l'occupant de ce poste « *effectue la saisie de données nécessaires à la mise à jour du rôle d'évaluation. Il reçoit des appels, des visiteurs et transmet des informations* ».

[376] Les deux principaux champs de responsabilités et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés en sont les suivants : *Saisie et traitement de données* (90%), et *Service à la clientèle* (10%).

[377] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et aucune expérience n'est requise.

2 – Preuve

[378] *Témoignage de la titulaire*. Commis aux mutations à la CUO avant la fusion, M^{me} Drolet estime approprié le partage de ses tâches entre les deux champs de responsabilités de sa description d'emploi. Les tâches énoncées dans le premier sont axées sur les actes notariés, fort variés comme le démontrent les nombreux exemples (pièce S-397) (immeubles, restaurant, condos) qu'elle fournit. Le langage qu'on y retrouve est, selon la titulaire, du « chinois au départ » et qui ne s'acquiert qu'au fil du temps.

[379] Elle reconnaît en contre-interrogatoire que les actes dont elle s'occupe et dont le volume est d'environ quelque 10 500 par année ou 75% de l'ensemble, sont les « ventes normales », les deux premiers exemples donnés n'en étant cependant pas. Elle ne traite pas d'actes notariés portant par exemple sur les droits de coupe de bois, d'expropriation ou impliquant des organismes publics, ni non plus des subdivisions traitées par la technicienne à la matrice graphique. Selon le tableau statistique déposé par la Ville (pièce E-149), le total en 2006 des mutations et des subdivisions a été de 9 570 et 1 599 respectivement.

[380] Pour les actes notariés qu'elle reçoit (les mutations essentiellement), elle en saisit les données pertinentes et les inscrit dans le système informatique OpenRoad, s'enquiert de l'existence d'actes correctifs subséquents, et y apporte les modifications nécessaires au besoin (par exemple, prix ajusté si un droit de mutation s'applique, superficie additionnelle, etc.). Tel que l'illustre l'exemple d'écran OpenRoad déposé (E-150), les champs qu'elle doit compléter sont les numéros d'enregistrement et d'inscription, la transaction immobilière, le code, le numéro matricule, le nom du notaire et ses minutes, nom du cédant, le titre antérieur, la superficie, le prix déclaré, la TPS/TVQ. D'autres renseignements, tels piscines, peuvent y être ajoutés de même que d'autres remarques.

[381] Elle gère les fiches correspondantes dans le système et les met à jour, incluant le prix de vente qui est utile à l'évaluateur. À partir du registre foncier, elle vérifie les numéros de lots, lesquels constituent l'unité d'évaluation, les adresses et les numéros d'appartement. Ce registre est l'outil par excellence et utilisé chaque jour pour repérer les erreurs liées souvent aux renseignements précédents. Lorsque des erreurs apparaissent, elle en fait part au notaire qui émet au besoin un acte correctif. De plus, les noms des propriétaires légaux seront modifiés à la suite de jugements rendus par la Cour supérieure

[382] Les chaînes de titres, des dossiers qui se présentent à chaque mois, peuvent aussi faire l'objet de concordances mal établies en raison de la récente révision cadastrale. Le registre foncier, qui contient une table de concordances, permet alors de remonter à l'origine de tous les changements subséquents.

[383] Après l'avis au notaire, elle avise la Ville, et plus particulièrement le commis à la facturation (finances) en raison de l'incidence possible d'un changement sur les taxes. Elle-même vérifie également si des subdivisions ont été effectuées par la suite, ou encore si le prix déclaré inclut effectivement les taxes TPS et TVQ, ou si des ristournes de maisons neuves s'appliquent. En dehors du registre foncier, elle peut devoir vérifier aussi des éléments d'un acte de vente impliquant un testament ou le curateur public, une survenance assez fréquente dans le cas du premier.

[384] Certains actes impliquant la vente de commerces par exemple exigent un traitement particulier. Il faut alors inscrire les données du marché et porter attention aux clauses spéciales. Ainsi, l'existence d'un loyer dans l'immeuble devra être reflétée dans les montants inscrits dans les notes à ce dossier. Une vente pour taxes implique pour sa part de garder le nom du propriétaire et inscrire l'adresse du vendeur, car le premier dispose d'un droit de ré-acquisition de deux ans. Pour le condo, l'opération est délicate en raison des renseignements particuliers : cadastre est vertical, stationnement intérieur ou extérieur, etc.

[385] Le délai de traitement de ces actes est déterminé par les mises à jour régulières effectuées environ aux 30 jours. Un avis des changements est imprimé et transmis. Les avis de modifications sont ceux qui doivent être traités dans les meilleurs délais. La priorité de traitement est accordée aux actes de vente impliquant des terrains ou des bâtisses en raison de leur impact fiscal significatif.

[386] « *Faire des mutations* », une des tâches du 1^{er} champ de la description d'emploi, n'est pas autre chose que la saisie des changements de domicile ou d'emplacement de propriétés qui proviennent du service de l'urbanisme. Des mises à jour de dossiers sont parfois nécessaires à la suite de l'opération de balancement de l'évaluation. Le chef de division lui référera à cette occasion celles que le système identifie comme étant en erreur.

[387] Visés par le 2^e champ sur le service à la clientèle, les appels et les visites des citoyens et la recherche qu'ils entraînent sont plus fréquents à certaines périodes. Ceux-ci surviennent généralement après l'envoi de la facture municipale de taxes, le dépôt du rôle triennal ou encore l'envoi des avis de modifications. Les citoyens désirent généralement obtenir davantage de renseignements; dans les cas où ils n'ont pas encore reçu la facture, ils s'enquière des conséquences sur les droits de mutation.

[388] *Témoignage du chef de division.* M. Robert Valin supervise la titulaire du poste à compter de juin 2006, soit au moment où il est nommé chef de division. Le rôle du commis, dit-il, est d'abord d'effectuer la saisie des mutations immobilières à partir des actes notariés reçus de façon informatique (documents PDF provenant du Registre foncier du Québec) par M. Rochon du service d'évaluation. Il s'agit en fait d'un classeur virtuel auquel les commis ont accès. À partir de là, la répartition se fait en fonction de la nature des transactions, certaines allant à la technicienne à la matrice graphique, d'autres aux commis dans des classeurs personnalisés.

[389] Après ce tri, il y a la lecture de l'acte et la catégorisation de la transaction qui reçoit un code. Le commis peut choisir à ce stade de traiter celle-ci tout de suite si elle est simple ou la remettre à plus tard si plus complexe. Il estime lui aussi que 75% des transactions sont des ventes normales. Au terme de la saisie, un résumé de l'acte est produit dans une fiche

du système. À la fin du mois, une compilation est faite de ces transactions et le relevé transmis aux évaluateurs et à la taxation.

[390] À l'étape qui suit immédiatement, le commis doit faire la modification au rôle d'évaluation (changement du nom du propriétaire par exemple). Une mise à jour est faite à la fin du mois et un certificat d'évaluation est émis au nouveau propriétaire qui vérifie si les changements sont exacts (nom, adresse postale, etc.).

[391] Les données inscrites au système sont vérifiées à chaque fin de mois de façon à s'assurer de l'exonération des frais de mutations en cas d'erreurs. Les taxes sont également vérifiées, tenant compte du fait qu'un employé de longue date comprend comment le système fonctionne.

[392] Les erreurs les plus fréquentes sont, selon lui, celles liées à la saisie des noms et adresses, à l'omission de l'exonération, ou encore aux taxes TPS/TVQ. Sa propre vérification se fait à partir du rapport reçu à la fin du mois sur l'ensemble des transactions. Elle se concentre sur les écarts observés et les exonérations.

[393] Les deux commis se partagent le travail, c'est-à-dire qu'elles traitent d'actes notariés différents. Les outils informatisés qu'elles utilisent se limitent à deux écrans, le premier pour la lecture de l'acte notarié, le second pour la saisie des renseignements à y extraire. Les délais en cause sont déterminés largement par la fin du mois, soit lors de l'émission du rapport mensuel.

3- Argumentation

[394] *Le Syndicat*. Concernant le facteur 2, il soumet que, en raison des tâches spécifiques effectuées dans un domaine particulier, « *les commis à l'évaluation doivent avoir un niveau d'expérience préalable égal à celui des*

commis judiciaires ou encore à celui des commis à la paie et à l'assiduité », c'est-à-dire deux ans. Notant que l'on exige une année d'expérience même pour les commis-réceptionnistes, préposés au stationnement et préposés aux équipements, le Syndicat estime essentiel de tenir compte de l'expertise minimale requise pour être opérationnel dans un poste comportant des « tâches aussi pointues que la compulsions d'actes notariés – tâche qui revient finalement à faire la vérification et la correction de ceux-ci ».

[395] Il renvoie à son argumentation générale pour le facteur 3.

[396] En matière de concentration (le facteur 4) et d'autonomie (le facteur 8), une simple évaluation en relativité interne ne peut être exclue à son avis en raison des tâches impliquant l'analyse, la vérification et la correction d'actes notariés. La chaîne de travail que constitue le fait pour les commis à l'évaluation de travailler directement avec les techniciens à la matrice graphique impose une évaluation cohérente du présent facteur. Estimant leurs tâches identiques, le Syndical voit mal « comment des disparités aussi grandes peuvent subsister entre les deux évaluations ».

[397] L'analyse d'actes notariés très variés et aux particularités évidentes, de même que les suivis qu'ils exigent auprès des bureaux de notaires, « justifient à eux seuls à notre avis un niveau de concentration ainsi que de responsabilité nettement plus importants que ceux actuellement fixés par la partie patronale ». Le traitement d'informations aussi précises et leurs impacts éventuels dans l'émission de factures pour les contribuables sont autant d'éléments justifiant de « reconnaître que les commis à l'évaluation doivent, dans le cadre de leurs analyses et de leurs suivis, faire preuve d'une autonomie beaucoup plus étendue que celle reflétée par le niveau a) du facteur ».

[398] Le Syndicat réclame ainsi les niveaux 4 pour le facteur 4 et 3 pour le facteur 8.

[399] *La Ville*. La nature des données saisies, soit les actes notariés, et la part de lecture de contrat et de recherche de données qu'elles impliquent sont les facteurs qui distinguent ces postes des autres commis de bureau et expliquent leur dégroupement.

[400] La représentante souligne que, jusqu'en avril 2011, le facteur 2 n'était pas en litige. À l'instar de celui propre à un domaine plus spécialisé, le travail « s'apprend à compter de l'entrée en fonction » incluant le langage qui lui est propre. Malgré la spécificité des tâches, il implique « en très grande majorité » la saisie de données. La Ville n'exige pas en conséquence d'avoir travaillé dans le domaine de l'évaluation.

[401] Concernant le facteur 3, elle réfère à son argumentation précédente et particulièrement aux considérations de la décision du soussigné à l'étape 2. Elle note en outre qu'ici « le système est fait de champs préconstitués » (voir décision étape 2, considérations thématiques).

[402] Ses arguments touchant le facteur 4 sont les mêmes que pour les Commis au fichier central. Après avoir noté que le niveau 4 a été reconnu au titre d'emploi de *Technicien à la matrice graphique*, la nature des tâches du commis à l'évaluation est fort différente de celle caractéristique du premier. Elle réfère sur ce point au témoignage du chef Valin pour qui il n'y a pas en l'espèce de chaîne de travail, et à la décision de l'étape 3 concernant le *Technicien à la matrice graphique*.

[403] Mêmes arguments à nouveau que pour les *Commis au fichier central* à l'égard du facteur 8. La représentante réfère aussi aux pièces E-148 et 150, de

même qu'à la décision *Agent à la perception* pour ce qui est des interventions des commis auprès des bureaux de notaires. Elle ajoute que les « *commis sont également entourés d'une équipe en support (techniciens et évaluateurs)* ».

4- Décision

Titre du poste

[404] Le titre retenu par la Ville a l'avantage de ne pas ajouter en nombre aux catégories de commis tout en reconnaissant la particularité que veut y rattacher le titre suggéré par le Syndicat. **Commis de bureau – Évaluation** s'avère en conséquence un titre approprié.

(F-2) *Expérience préalable de travail*

[405] Même en reconnaissant la part considérable du travail consacrée à la saisie de données, il y a lieu de ne pas minimiser le milieu spécialisé dont celles-ci sont extraites. Les titulaires du poste doivent revoir en effet à cette fin une masse importante de documents constitués essentiellement d'actes notariés et de contrats. Certaines de leurs clauses exigent souvent une compréhension de la transaction sous examen allant au-delà des simples données à extraire, ce qui suppose une période de familiarisation significative.

[406] Il m'apparaît de la preuve que pareille familiarisation dépasse le niveau de moins d'un an ou d'aucune expérience établie par la Ville. Elle demeure en deçà toutefois des deux ans d'expérience préalable suggérés par le Syndicat qui invoque à cette fin le comparable *Commis judiciaire*. La multiplicité des étapes et des statuts de dossiers à laquelle la titulaire de ce dernier poste est régulièrement confrontée est, en l'espèce, absente. Il s'ensuit qu'une **(1)** année

d'expérience préalable reflète l'expérience pertinente qu'une personne devrait avoir pour accéder à cet emploi, soit le niveau **2** du facteur.

(F-3) *Coordination et dextérité*

[407] L'application du degré 3 du facteur exige, outre la variable de grande précision, celle d'une rapidité d'exécution. La preuve applicable offre peu d'exemples de pareille exigence pour exécuter les tâches caractéristiques du poste. L'échéance du rapport mensuel à produire exerce assurément une influence sur les données à extraire et à inscrire au système mais, répartie sur toute la période, l'exigence de rapidité n'y apparaît pas très grande. Le niveau **2** du facteur correspond mieux de ce point de vue à la nature réelle du travail.

(F-4) *Concentration*

[408] Le tribunal considère que les tâches du commis à l'évaluation s'avèrent différentes de celles du *Technicien à la matrice graphique* du point de vue des critères de ce facteur. La preuve ne permet pas non plus d'appuyer la prétention syndicale d'une chaîne de travail directe pour ces deux titres d'emploi.

[409] En outre, les tâches du présent poste visent dans une forte majorité de cas des dossiers de ventes normales dont on extrait les données aux fins des droits de mutation. Des cas plus complexes se présentent à l'occasion certes, mais leur fréquence n'est pas telle qu'elle puisse faire passer à plus de deux heures par jour la durée de la concentration d'intensité moyenne requise pour l'ensemble des tâches du poste.

[410] Pour ces raisons, le niveau **3**, ou la cote **B2**, du facteur est justifié.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[411] L'autonomie et le degré d'incidence, les deux variables du facteur, sont en litige. Pour ce qui est de l'incidence d'une décision ou d'une erreur, le degré C reconnu par la Ville répond effectivement à l'impact externe qu'elle peut avoir, sur les notaires notamment.

[412] En ce qui a trait à l'autonomie, les exigences du système informatique lui-même et les explications non contredites de M. Valin sur l'environnement de travail des commis et les tâches dont elles s'acquittent, démontrent à mon avis que ce travail est fort encadré, réalisé à partir *d'instructions et de règles détaillées et précises*, et vérifié périodiquement. La cote applicable à ce facteur est donc **aC**, ce qui lui confère le niveau **1**.

Commis administratif

(audience du 29 mars 2011 pm – France Lacroix)

[413] Les deux (2) facteurs suivants du poste *Commis administratif* (M^{me} France Lacroix) sont en litige : Coordination et dextérité (**F-3 - S : 3 et V : 2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 3**, ou **bB** et **V : 2**, ou **bA**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[414] Le poste compte plusieurs titulaires et deux d'entre eux sont vacants. Les titulaires en sont : M^{mes} Lise Jocelyne Trudel (aboli), Guylaine Gagné, Josée Gareau, Denise Vinette, Ginette Despatie, Lise Lapierre, Monique Lajoie, France Lacroix, Micheline Al Koutsi, Lyne D'Aoust-Desjardins, Johanne Légaré (aboli), Nathalie Blondin, Ginette Philion, Louise Lavigne, Francine Charbonneau, Linda Charbonneau, Ginette Matte, Shirley Glazer, Ginette Hébert, Brigitte Dubé, Jocelyne Bard, Lise Anctil-Tremblay, Sylvie Gunner,

Guylaine Major, Liette Larivée et Sylvie Galipeau. Voir l'organigramme (E-147) du CSG déposé par M^{me} Francine Doyer, la responsable de la section *Permis d'affaires et nuisance* de ce centre.

[415] M^{me} France Lacroix a témoigné pour le Syndicat. Son poste est compris dans la section *Loisirs, sports et vie communautaire* du *Centre de services de Gatineau*. Elle relève de M^{me} Marie-Hélène St-Onge la responsable de la section à la période pertinente. Cette dernière a également témoigné.

[416] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi déposée sous le même intitulé, le commis administratif « *voit à donner diverses informations et à servir les citoyens; reçoit des appels et des visiteurs; reçoit les inscriptions des citoyens; enregistre et concilie les diverses opérations d'encaissements (camps de jour, inscriptions aux activités, location de surfaces glacées, location de salles); prépare les dépôts; inscrit des requêtes; produit des formulaires et autres documents; tient à jour différentes listes, statistiques, etc.; au besoin, prépare des réquisitions, des pièces de comptes à payer, des délégations de pouvoir et des résolutions* ».

[417] Les quatre principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Service à la clientèle* (45%), *Administration / appui financier* (35%), *Support au travail de bureau* (10%), et *Saisie et traitement de données* (10%).

[418] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et deux années d'expérience en travail de bureau.

2 – Preuve

[419] *Témoignage de la titulaire.* Auparavant *commis juridique* à la Cour municipale, M^{me} Lacroix occupe le poste au Centre de services de Gatineau du 4 avril 2006 au 8 novembre 2010, soit jusqu'au moment où elle quitte pour le Centre de services de Buckingham. À Gatineau, elle travaille au sein d'une équipe qui comprend une secrétaire I affectée aux responsables et chargée de l'entrée des paies et des dossiers administratifs, ainsi que deux secrétaires II rattachées aux agents de développement et qui, en plus d'un travail de suivi, de support à des événements tels que galas ou soirées spéciales, s'occupent des camps de jour. S'y ajoutent deux commis administratifs, l'une chargée de la réception et des renseignements à donner sur les activités, loisirs et camps de jour, en plus d'agir comme personne-ressource pour les réservations de locaux; l'autre, affectée aux activités culturelles.

[420] Toutes les secrétaires et tous les commis s'acquittent de tâches de réception d'une durée de trois semaines à un mois pendant les périodes d'inscriptions. Ces périodes sont au nombre de six : une pour les camps de jour, deux de préinscriptions et les autres pour les inscriptions proprement dites. La titulaire estime que ces périodes intensives d'inscriptions occupent la moitié de l'année et qu'elles requièrent habituellement, en plus du temps supplémentaire qu'on sollicite de sa part, l'embauche d'une employée temporaire en surcroît qui se rapporte à elle.

[421] Elle-même assure sa formation, constitue sa personne-ressource, lui distribue le travail et lui procure ce qui est nécessaire pour fonctionner. Cette formation est, avec du remplacement lors des pauses, une des tâches qu'elle ajouterait à sa description d'emploi qu'elle juge représentative par ailleurs de la répartition décrite. Elle reconnaît avoir été consultée sur sa description d'emploi, un processus au terme duquel on y a ajouté en caractères gras « régler les cas plus complexes et en faire le suivi » pour le service à la clientèle et, au champ saisie et traitement de données, les « statistiques » aux listes qu'elle doit tenir à jour.

[422] Elle-même travaille au comptoir durant les périodes intensives d'inscriptions alors que ses collègues à l'arrière s'occupent du téléphone et des dates limites de paiements. Les citoyens s'inscrivent au comptoir, au téléphone ou en ligne, un nombre plus restreint dans ce dernier cas (environ 10% à son avis, une proportion reconnue plus élevée en contre-interrogatoire) et causant des difficultés telles que l'utilisation d'une même carte pour deux personnes. M^{me} Lacroix estime à environ 5 000 le nombre d'inscriptions par périodes et à 7 000 ou 8 000 celles aux camps de jour. Elles se chiffrent à 600 pour la seule semaine de relâche. Durant ces périodes intensives, la répartition d'inscriptions par téléphone et au comptoir est, à son avis, de 65 et 35% respectivement.

[423] Le règlement et le suivi de cas plus complexes, une des tâches décrites dans le champ du service à la clientèle, visent des situations telles que des paiements qui ne correspondent pas aux cours inscrits, des erreurs de chèques, les listes d'attente pour des gens qui attendent que les places se libèrent pour certains cours.

[424] Sous la rubrique *administration et appui financier*, il y a l'encaissement dans Ludik des chèques postdatés, les changements d'imputation si des changements surviennent dans les cours ou les camps de jour, les relevés émis pour les crédits fiscaux liés à certaines activités physiques, de même que les multiples vérifications d'adresses. Elle précise que les 5 000 inscriptions mentionnées ne signifient pas nécessairement le même nombre d'encaissements car certains paiements sont automatisés. La titulaire perçoit de plus les sommes versées pour la location de salles ou de surfaces glacées. Pour les appels demandant de créer une carte Accès, elle doit inscrire l'information complète et rediriger les citoyens à la bibliothèque pour compléter l'opération. Pour les mauvais payeurs, elle exige le paiement avant leur inscription.

[425] Les tarifs réduits pour des inscriptions à plus d'un cours, diverses ententes avec des municipalités (Ange-Gardien, Cantley) pour l'accès de leurs citoyens à certains cours ou activités offerts par Gatineau, tout comme la fermeture de plusieurs lots selon les montants maximaux prévus lors de la procédure de balancement et de conciliation, représentent d'autres problèmes qu'elle est appelée à résoudre. Disposant d'un numéro de caissier, elle a accès au système corporatif pour les rapports financiers (lots et comptes à payer) pour lesquels elle utilise des fichiers Excel.

[426] S'il est dépourvu d'erreurs (liés au mode de paiement surtout), le balancement requiert de 45 minutes à 1 heure de son temps et, dans le cas contraire, une demi-journée. Les autres erreurs comprennent des montants incorrects, des encaissements faits deux fois et des achats de dernière minute. Il arrive que le personnel des finances la contacte pour clarifier certaines transactions effectuées par elle.

[427] Entre l'inscription et le début des cours, M^{me} Lacroix voit aux reçus à émettre et aux listes de présences à préparer, en plus de traiter à l'occasion avec les spécialistes désignés au *Guide Culture et Loisirs* pour régler des problèmes de locaux. Pendant la période des cours, elle s'occupe des requêtes de ces derniers sur des dégâts qui surviennent, par exemple, s'occupe des remboursements aux citoyens, les avise de changements d'horaire, ou encore des transferts à d'autres cours. En dehors de ses périodes (les autres 26 semaines de l'année), elle s'occupe des dépôts à chaque semaine, du soutien aux organismes, des réservations de salles, les relevés 24 pour fins d'impôt et répond à des questions générales des citoyens sur l'organisation de divers événements (Gala Méritas, Fête des couleurs, etc.).

[428] Outre les tâches mentionnées quant à la gestion des chèques postdatés, les camps de jour signifient également pour elle de recevoir des demandes

d'emploi, de voir à ce qu'elles soient bien complétées et de convoquer les postulants. Après le début de ces cours, elle s'occupe des requêtes de transport, des appels de parents pour lesquels elle dispose du numéro du portable des responsables de l'activité visée, prépare les places restantes pour la 2^e vague et leur affichage sur le site Internet.

[429] Le support au travail de bureau implique toute la logistique des salles, les liens avec les utilisateurs et les nombreux envois postaux (reçus, invitations pour événements de reconnaissance, publicité dans les écoles, etc.).

[430] Affirmant qu'il faut être autonome pour ce travail, elle indique que sa supérieure n'intervient pas et qu'elle règle elle-même les cas qui se présentent. Pour les inscriptions, il n'y a « vraiment rien d'écrit » car on sait ce qu'on doit faire. S'il y a quelque chose de nouveau, il fait l'objet de réunions hebdomadaires, lesquelles ne sont pas tenues durant les périodes de pointe.

[431] Les outils qu'elle utilise pour son travail sont le progiciel conçu pour la gestion des loisirs, les systèmes Ludik et Pivotal : réservations des surfaces glacées et requêtes.

[432] Témoignant sur son travail à Buckingham, elle précise qu'aucune information ne lui avait été donnée auparavant. Elle connaissait le poste et le travail. Les tâches, soit celles de M^{me} Lisette Roy, sont similaires à celles qu'elle-même devait effectuer à Gatineau.

[433] Elle est arrivée en période d'inscriptions pour la natation et, dit-elle, « *on a pris pour acquis que je savais quoi faire* ». Elle pouvait compter de plus sur des personnes-ressources pour des nouveautés, rares dans ce poste. Ses collègues sont une secrétaire II et la commis administrative M^{me} Guénette. Cette dernière lui a indiqué plus particulièrement la facturation à faire.

[434] Les tâches à accomplir à Buckingham diffèrent peu, selon elle, de celles décrites dans chacun des champs de sa description d'emploi de Gatineau. Elles se retrouvent dans sensiblement les mêmes proportions : elle sert la même clientèle, doit fournir le même support au travail de bureau et le même administration et appui financier. Disant n'avoir pas vécu de grands changements à son arrivée, elle précise toutefois qu'à Buckingham « *on traite tout le dossier* », alors qu'à Gatineau le travail est partagé.

[435] Lors de sa rencontre avec la directrice Farrel, cette dernière l'a avisé de la méthode distincte de classement des dossiers Buckingham et Masson-Angers. Leur discussion a porté en outre sur l'importance d'investir dans les activités de soutien aux organismes.

[436] *Témoignage de la responsable de la section Loisirs, sports et vie communautaire M^{me} Marie-Hélène St-Onge.* Elle occupe ce poste dans le secteur Gatineau de 2002 à avril 2007, sauf pour la période 2004 à août 2005 où elle devient chef de division intérimaire. Responsable ensuite de la mise en candidature de la Ville pour les Jeux du Québec, elle devient directrice générale pour ces Jeux en janvier 2008 jusqu'en décembre 2010. En janvier 2011, elle est nommée chef du développement – Sports et activités physiques. À titre de responsable de section (Gatineau), elle supervise une équipe de neuf (9) employés, soit cinq (5) agents de développement et quatre (4) personnes de soutien. Elle a supervisé M^{me} Lacroix de l'arrivée de cette dernière à son propre départ en 2007.

[437] Son rôle, dit-elle, était d'assurer que l'offre de services de la Ville dans le domaine soit à la mesure des besoins des citoyens, c'est-à-dire de traduire sur le terrain les grands objectifs de la politique des loisirs, incluant le soutien aux organismes. Des rencontres étaient tenues chaque semaine à cette fin avec le directeur du Centre des services et les élus du secteur de Gatineau. Chacun de ses agents était associé à plusieurs organismes du secteur.

[438] La section faisait appel à quelque 90 employés occasionnels (animateurs, superviseurs, personnel aquatique (40 ou 50), appariteurs, etc.). M^{me} St-Onge souligne que la veille du jour de son témoignage les encaissements de l'ensemble de la Ville pour les activités de la section totalisaient 4 400 dont 75% l'avaient été par le service automatisé. Selon le tableau des Statistiques d'inscriptions Culture et Loisirs aux activités de la Ville effectuées au moyen du système téléphonique informatisé (RVI) et Internet pour les années 2006 et 2007, les pourcentages des inscriptions électroniques par ces moyens et leurs paiements par carte de crédit ont été de 65 et 100 (mode obligatoire pour l'Internet) pour un total de 70% respectivement. Les chiffres correspondants pour 2007 sont de 66 100 pour un total de 73%.

[439] Le secteur Gatineau représente en général 50% de l'offre de service de la section, le secteur Aylmer s'en remettant pour sa part à ses divers organismes. Ainsi, Gatineau offre quelque 200 cours et Hull 50 et Aylmer aucun. Ceci, dit-elle, a un impact sur le travail. Elle ajoute que M^{me} Lacroix assurait aussi le service de réception pour l'offre culturelle.

[440] M^{me} St-Onge dit avoir été impliquée dans l'élaboration des présentes descriptions d'emploi sans avoir participé au choix du titre. « *On a peaufiné les descriptions génériques* » en y ajoutant le détail du travail au quotidien pour constituer le « portrait des tâches ». Elle s'est concentrée sur son secteur « *en sachant qu'il était différent* », son équipe étant la plus grosse de tous les centres de services.

3- Argumentation

[441] *Le Syndicat*. Il réfère d'abord le tribunal à la preuve et à la décision rendue dans le dossier de M^{me} Linda Guénette l'intégrant à titre de *commis administratif*.

[442] Relativement au facteur 3, le Syndicat renvoie à la preuve entendue et à son argumentation générale. Dans le cas spécifique des commis administratifs au service des sports, loisirs et vie communautaire, il tient à préciser, après vérifications faites, que la majorité des inscriptions aux activités se font effectivement par internet mais que cela ne reflète pas « *l'état réel de la situation ayant prévalu entre 2002 et 2007* » où la majorité de celles-ci « *ont été faites par téléphone ou encore en personne* ».

[443] Ce fait ne diminue toutefois en rien, à son avis, les vérifications et la conciliation financière que les commis ont à faire, non plus que les problèmes qu'ils ont inévitablement à résoudre. Représentant un aspect négligeable du dossier, les inscriptions par Internet n'affectent « *en rien notre argument sur la pertinence de reconnaître un niveau 3* », ajoute-t-il.

[444] Pour le facteur 8, le Syndicat se dit d'accord avec le niveau d'autonomie accordé par la Ville aux commis administratifs mais soumet que « *le niveau A du volet de la conséquence de l'erreur ne représente pas du tout l'impact réel du travail d'un commis administratif à la Ville de Gatineau* ». Il s'appuie en cela sur l'implication de ces commis « *dans l'administration de l'ensemble des programmes de la Ville (les commis administratifs étant présents dans tous les services), de l'intervention directe dans le déroulement des activités (M^{me} Carole Morin), de la gestion de problèmes directement auprès des citoyens (M^{mes} Linda Guénette et France Lacroix, etc. ...)* ».

[445] À son avis, le niveau 3 est tout à fait justifié quand on considère que « *plusieurs ont une très large latitude d'action en plus de devoir faire pour la*

totalité des tâches d'appui financier (délégations de pouvoir, préparation de pièces de comptes à payer, encaissement, conciliation, transfert au système corporatif, etc.) ». La représentante s'étonne de constater que, pour l'Employeur, les conséquences des actions de ces commis soient négligeables, c'est-à-dire de même niveau que celui accordé aux *préposés à la reprographie* ou encore aux *messagers*.

[446] Elle ajoute que, au plan de l'équité interne et de la cohérence à l'égard de tous les postes évalués, le niveau de responsabilité des commis administratifs se compare à celui établi pour les titres d'emploi de *commis au quartier maître, commis à la paie et à l'assiduité, préposés à la gestion des matières résiduelles* et *préposé principal aux équipements*.

[447] *La Ville*. Ses arguments visent à la fois les postes *commis administratif* (France Lacroix) et *commis administratif – travaux publics* (Carole Morin). La représentante précise que, mis à part les facteurs en litige, « *la seule distinction entre les deux (2) titres d'emploi est le facteur 12, en raison de l'environnement de travail dans les ateliers municipaux* ».

[448] Le facteur doit être appliqué de façon restreinte ainsi qu'il ressort des considérations thématiques invoquées plus tôt. Comme pour le *préposé à la bibliothèque*, la question est de savoir dans quelle mesure « *la rapidité est un aspect-clé du poste* » ou, encore pour le *percepteur des amendes*, de déterminer s'il y a une certaine régularité, ou des situations de travail suffisamment nombreuses et urgentes.

[449] En l'espèce, elle estime que « *contrairement au CAU, ce ne sont pas toutes les demandes qui nécessitent une intervention immédiate, et le commis n'a pas à alimenter un système en même temps* ». Il n'y a pas non plus de contraintes de temps significatives comme dans le cas des Secrétaires I et II, la précision

l'emportant sur la rapidité comme dans celui du *Commis judiciaire – support aux auditions*.

[450] Selon le tableau statistique des inscriptions pour les années 2006 et 2007 préparé par le Service des loisirs et déposé en supplément de preuve, « 70% des inscriptions par internet ou par le système téléphonique automatisé sont complètes, y incluant le paiement ». La représentante indique que, contrairement à ce qu'indique sa collègue, la Ville n'affirme pas que « la majorité des inscriptions se font par internet ». Si sa collègue conteste les chiffres fournis, il lui revient d'en faire la preuve. La comparaison de tableau et de la pièce E-146 révèle en outre que « les inscriptions faites directement aux Centres de services pour l'année 2006 se chiffrent à un peu plus de 1 000 ».

[451] Concernant le facteur 8 et le volet conséquence en litige, la représentante réfère à la décision *Préposé à l'accueil* qui, bien que la situation y soit différente, est pertinente pour ce qui est l'importance de la conséquence. Elle croit difficile, à l'égard de l'argument d'équité interne, « d'octroyer aux commis administratifs un niveau supérieur à celui des secrétaires I et II, qui sont également un élément vital pour l'organisation et qui ont aussi des contacts réguliers avec l'externe ».

[452] On ne peut, par ailleurs, considérer l'ensemble des tâches comme justifiant le niveau 3 comme le réclame le Syndicat. À son avis, il est probable que plusieurs de celles-ci méritent une autonomie a), et donc un niveau 1; considérées dans leur ensemble et en moyenne, le niveau 2 est toutefois approprié.

4- Décision

(F-3) *Coordination et dextérité*

[453] La preuve est certes éloquente quant à l'intensité des activités marquant les nombreuses périodes d'inscriptions. Même en concédant que les inscriptions Internet apparaissent sur le tard quant à la période pertinente, cette preuve fait état toutefois d'autres éléments qui atténuent les exigences de rapidité au sens de l'énoncé du degré 3 du facteur que le Syndicat entend faire reconnaître aux commis administratifs.

[454] Ces éléments comprennent entre autre la répartition du travail supplémentaire entre le personnel régulier et temporaire, les inscriptions faites par courriel ou au téléphone dont la grande majorité présentent des renseignements complets, les inscriptions au comptoir, ainsi que la résolution de nombreux cas problèmes.

[455] Tous les renseignements à recueillir et à transcrire sont assurément nombreux mais la preuve n'indique pas que leur traitement implique pour la grande majorité d'entre eux l'utilisation concurrente de plusieurs supports, chaque mode d'inscription dictant vraisemblablement sa propre séquence et son rythme propre. Il m'apparaît ainsi que les contraintes de temps affectent plus directement en l'occurrence la capacité du système de répondre à la demande que l'exécution des tâches des commis chargées de traiter les demandes d'inscription et les problèmes qui en découlent.

[456] La dextérité ou la coordination que requiert leur travail exige une grande précision quant aux renseignements à traiter mais ne s'étend pas de façon caractéristique à mon avis à la rapidité d'exécution au sens du facteur. La place importante que le témoignage de la titulaire fait à la résolution de problèmes, et pour laquelle la rapidité visée par le facteur n'entre vraisemblablement pas en jeu, appuie ce constat. Le niveau **2** du facteur est donc approprié.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[457] La résolution de cas problèmes ou à tout le moins plus difficiles, telles listes d'attente, problèmes de chèques postdatés, etc., est un aspect clé à considérer dans l'évaluation du présent facteur. Les effets susceptibles de découler des décisions ou des erreurs des commis les concernant me paraissent dépasser ceux envisagés par l'énoncé du degré A, soit la perte de temps pour l'employé et l'efficacité individuelle.

[458] Mesuré par rapport au cadre de travail en place pour les périodes régulières d'inscription, leur impact correspond davantage à mon avis *au niveau d'une partie des activités ou d'une perte de temps pour une ou plusieurs personnes de la municipalité* pour reprendre l'énoncé du degré suivant. La variable autonomie étant admise, la cote applicable est donc **bB**, soit le niveau **3** du facteur.

Commis au fichier central / Commis administratif – Police (déconcentré)

(audience du 15 avril 2011 – Ginette Barsalou)

[459] Outre le titre que le Syndicat suggère de remplacer par *Commis administratif* mais déconcentré et désigné par le composé *Commis administratif - Police*, les cinq (5) facteurs suivants sont en litige : *Expérience préalable de travail* (**F-2 – S : 3 et V : 1**), *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3 et V : 2**), *Concentration* (**F-4 – S : 4, ou C2 et V : 3, soit B2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 3, ou bB et V : 1, ou 1aC**), et *Environnement humain de travail* (**F-13 – S :2, ou A3B0C0 et V : 3, ou A1B0C0**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[460] Deux (2) titulaires occupent ce poste, soit M^{mes} France Auger et Ginette Barsalou, compris dans la section *Archives et pièces à conviction*, division *Soutien organisationnel* du Service de Police. Elles travaillent cependant à l'extérieur de cette section, leur poste de travail étant dans les secteurs Buckingham et Aylmer respectivement. Selon la description d'emploi de M^{me} Barsalou qui a témoigné pour le Syndicat, leur supérieur est *le capitaine – soutien opérationnel*, maintenant l'inspecteur-chef M. Dany Montmigny du Service de police qui a témoigné pour la Ville. Selon l'organigramme du service de police déposé (E-10), ces commis relèvent toutefois de la technicienne spécialisée M^{me} Carole Brissette.

[461] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de M^{me} Barsalou, déposée sous le titre original *Commis – Support de bureau* mais renommée par la Ville aux fins de la présente *Commis au fichier central*, la titulaire « *effectue la saisie des données et le classement des rapports d'accidents; prépare les dossiers de cour; produit de la correspondance; reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs et transmet des informations dans la limite de ses attributions* ».

[462] Les trois principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Saisie et traitement de données* (75%), *Support au travail de bureau* (15%), et *Service à la clientèle* (10%).

[463] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires mais aucune expérience n'est requise. La titulaire doit satisfaire de plus à un tri sécuritaire.

2 – Preuve

[464] *Témoignage de la titulaire.* Au moment de la fusion, M^{me} Ginette Barsalou était aux Archives à la Ville de Hull. Elle postule et obtient en 2004 un poste de commis spécialisé au service de police du secteur Aylmer. Son poste de travail est au 625, chemin d'Aylmer et non au centre de services de la rue Principale. Seule col blanc à cet endroit, ses compagnons de travail sont le sergent de poste, l'inspecteur M. Roger Cloutier et 5 équipes de six policiers.

[465] Son bureau de travail, situé à côté de celui du sergent, se trouve à l'accueil. Elle est le premier contact des citoyens qui s'y présentent ou appellent, le plus souvent pour des contraventions ou des disputes de famille pour lesquelles ils veulent parler aux policiers. Une quinzaine de personnes en moyenne se présentent au poste chaque jour, les citoyens de ce secteur ayant contracté depuis longtemps pareille habitude. Ils sont souvent frustrés et insistent pour avoir une réponse. Elle les réfère souvent au sergent de poste mais, au départ de ce dernier vers 15 h, elle demeure seule jusqu'à 16h.

[466] À ces tâches de service à la clientèle s'ajoute le support au travail de bureau, lequel inclut la perception de sommes d'argent et la gestion de la petite caisse pour certains services (attestations et accès à l'information), l'inventaire du matériel qu'elle doit garder à jour, les problèmes de bâtiment (réparations) et le bon fonctionnement du télécopieur et du photocopieur.

[467] Elle entre dans Versadex des données de rapports d'accidents qu'elle scanne, de procès verbaux ou de rapports supplémentaires. Elle s'assure en particulier que les renseignements, tels les noms et adresses, soient corrects et tous à la bonne place. Il lui arrive d'avoir à vérifier certains renseignements au CPRQ et pour lequel elle a suivi une formation à Nicolet. La saisie et le traitement de telles données surviennent à l'égard de quelque 20 à 25 événements quotidiens. Elle reconnaît n'avoir eu aucune formation pour la file de transcription des rapports puisque c'est le sergent de poste à Aylmer qui s'en occupe.

[468] Elle prépare aussi les dossiers pour envoi au fichier central ou, dans les cas de procès verbaux (dossiers d'accusation), à la liaison. Il arrive 2 ou 3 fois par mois que le dossier aille directement à la cour. Elle souligne qu'elle monte les dossiers de cour (pour la liaison) selon les directives en vigueur. Elle communique souvent avec les gens de la liaison et, lorsqu'il lui manque des papiers, avec ceux du fichier central. Une fois le dossier parti, il ne revient pas.

[469] Elle estime que la préparation des dossiers et leur doublage accaparent environ 40% de son temps, le service à la clientèle un autre 40% et la saisie et le traitement de données 20%. Elle dit coordonner elle-même ses tâches. Sa superviseure est M^{me} Brissette qui n'intervient que deux ou trois fois par année, même s'il leur arrive de se parler au téléphone. C'est à elle qu'elle transmet toutefois copie des autorisations d'absence que signe pour elle le sergent de poste ou l'inspecteur et qu'elle avise de ses besoins de remplacement lors de ses vacances. Elle reconnaît en contre-interrogatoire avoir eu l'occasion de commenter sa description d'emploi et formuler les mêmes remarques que les précédentes.

[470] *Témoignage de l'inspecteur-chef M. Dany Montmigny.* Il explique d'abord que le poste postulé au départ par la titulaire en était un de commis aux communications. Il s'inscrivait dans le concept initial d'un centre de services policiers propre à chaque secteur et où toutes les plaintes non urgentes auraient été traitées. Le Comité de transition a modifié quelque peu toutefois la structure des services proposée dans un rapport synthèse du service préparé sous la direction d'un inspecteur. Le concept original qui avait pris racine à Gatineau et Aylmer s'est donc transformé, et la décision fut prise de placer essentiellement tout le personnel commis sous les archives, même si à Gatineau et Aylmer le concept initial avait pris racine.

[471] Il en a résulté des arrangements différents. Ainsi, à Aylmer et Buckingham-Masson-Angers, la réception est assurée par des commis, à Hull par une réceptionniste, et à Gatineau par les policiers. M. Montmigny indique que par delà les appellations, le travail en cause est un travail de commis. Le volet service à la clientèle comprend à Gatineau de nombreuses demandes d'assureurs et d'attestations qui sont traitées surtout par téléphone.

[472] À Aylmer, le service à la clientèle ferme à compter de 16 h, mais du départ du sergent de poste à 15 h à la fermeture des policiers du quart du soir (la patrouille est de 24 h par jour) y sont présents. Ces policiers de la relève, ne sont pas affectés à l'accueil, voient également durant la dernière heure à la file de transcription. L'agent communautaire est normalement là lui aussi à cette heure puisqu'il travaille de 7 h à 16 h quatre jours par semaine. L'horaire des sergents de poste à Aylmer et Buckingham-Masson-Angers est de 7 h à 15 h du lundi au vendredi.

[473] Les procès verbaux sont, en fait des dossiers d'accusation. Ils doivent être montés par les commis et ne parviennent pas à la cour avant d'avoir passé par la liaison qui en fait le tri et en assure le contrôle de la qualité. Si des éléments s'ajoutent au dossier par la suite (par exemple, le policier doit revoir la personne dans un cas de conduite en état d'ébriété et d'accident), la commis va ajouter une pièce au dossier en s'assurant qu'il s'agit du bon dossier, que le nombre suffisant de copies est fait et que l'original soit envoyé aux archives dans le même dossier que celui de l'accusation.

[474] Le but de la file de transcriptions, indique l'inspecteur-chef, est de « s'assurer que ça sorte ». Le personnel d'archives y voit le jour; en dehors des heures régulières de bureau, le sergent de poste s'en occupe à Hull et à Gatineau. Pour les détenus devant comparaître, le dossier doit être monté rapidement quelque soit le secteur en cause. Il ajoute que les agents de liaison arrivent dès 7 h le matin. Les directives en la matière s'appliquent à tout le

personnel, aux extrémités du territoire comme au centre. Objet de séances d'orientation, elles sont consignées dans deux gros cartables et les responsables doivent s'assurer qu'elles soient portées à la connaissance du personnel, autant civil que policier.

[475] La procédure de signature de réception entourant l'émission des directives déjà mentionnées fait en sorte d'assurer que les membres des diverses équipes en prennent effectivement connaissance. Passant en revue certains éléments de ces directives portant sur les responsabilités de chacun, il précise que le rôle de la technicienne M^{me} Brissette est de vulgariser tous les points pertinents à faire ressortir.

[476] Concernant les erreurs possibles sur le statut des personnes ou des véhicules dans les transcriptions, il explique que le Versadex génère un rapport de validation CCSJ (pièce E-133). En plus de signaler les erreurs, le rapport fournit des indications sur la dernière personne à y avoir inscrit les renseignements visés. Ce rapport est traité aux Archives.

[477] L'inspecteur-chef a été impliqué dans le processus d'intégration des postes en janvier 2007 mais dans le but premier d'introduire davantage de cohérence dans la structure. Il n'a pas participé lui-même au choix des titres d'emploi ou à leurs descriptions. Il a maintenu la situation pour les postes d'extrémités mais consolidé le rôle central de la chef d'équipe M^{me} Carole Brissette pour s'assurer du traitement des dossiers selon les normes et le respect de la procédure. Les deux commis-réceptionnistes de Hull et Gatineau sont sous sa direction. La chef d'équipe, avec qui il discute fréquemment, n'alimente pas le système mais s'assure que ce qui y entre provient des policiers. Elle intervient en cas d'erreurs.

3- Argumentation

[478] *Le Syndicat*. [Voir à cette rubrique le dossier du titre d'emploi *Commis au B.E.C.* (M^{me} Judith Massie) puisque l'argumentation syndicale qui y est résumée porte sur les quatre (4) postes en litige au Service de police visés par la présente décision]. Le résumé qui en est fait réfère spécifiquement au témoignage de M^{me} Barsalou pour ce qui est du traitement d'informations spécialisées et leurs nombreuses répercussions possibles, ce qui justifie à son avis l'octroi d'un niveau 3 au facteur 8.

[479] *La Ville*. La question soulevée en l'espèce est de savoir si « *les tâches sont suffisamment distinctes pour ne pas les inclure au groupe de Commis au fichier central* ». La titulaire a reconnu que, tout comme les autres commis de ce groupe, elle relève de la chef d'équipe au fichier central M^{me} Carole Brissette. À Buckingham, la commis est affectée comme toutes ses collègues au fichier central à la file de transcription et soumise aux directives et aux façons de faire propres à cette section. Le montage et le doublage de dossiers constituent là aussi une partie importante du travail.

[480] La représentante soumet que « *les descriptions d'emploi, mises à part quelques tâches de moindre importance, sont presque identiques (S-282 a) vs S-271* » et le service à la clientèle se compare à celui de *Commis-réceptionniste* du poste de police de Hull (poste POL-BLC-058). Pour elle, et contrairement à ce qu'affirme le Syndicat, « *les commis ici visés ne font pas toutes les tâches spécialisées des autres commis au Service de police* ». Ils montent des dossiers assurément mais il s'agit là de la seule tâche commune ou partagée avec ces derniers.

[481] Elle renvoie pour les facteurs en litige aux arguments déjà présentés dans le dossier de *Commis au fichier central* puisque ceux-ci sont liés à l'appartenance à un titre d'emploi.

4- Décision

Titre du poste

[482] Aucune différence réellement significative par rapport à leurs tâches caractéristiques ne se dégage de la simple comparaison entre la description d'emploi de la titulaire et celle de ses collègues du fichier central. La preuve dans l'un et l'autre dossier démontre assurément des conditions d'exercice différentes mais il convient de se demander si elles sont suffisantes pour fonder la prétention syndicale qu'il s'agit d'un poste de commis administratif. Après l'examen de cette preuve, le tribunal estime qu'elles ne le sont pas.

[483] L'importance des tâches caractéristiques communes reliées aux opérations policières, telles l'entrée de données dans les systèmes de renseignements policiers, le montage de dossiers de cour et leur doublage, de même que les appels et les visiteurs que les commis renseignent ou redirigent, dépasse de beaucoup celles consacrées à l'entretien du bâtiment ou à la gestion de la petite caisse. Il convient d'ajouter à ce constat celui d'un encadrement de travail identique, soit celui que constituent les directives spécifiques qui s'y appliquent et le rôle non contredit de la chef d'équipe Brissette à l'endroit de tous ces commis.

[484] La répartition quelque peu différente de ses tâches à celle retenue dans sa description d'emploi évoquée par M^{me} Barsalou ne me semble pas remettre en cause le profil général ou la teneur principale du poste. Les éléments spécifiques auxquels se réfère son témoignage s'inscrivent en très large part dans la portée du poste de ses collègues du fichier central. Bref, malgré quelques différences liées à son emplacement particulier, le poste de la titulaire partage avec celui du fichier central ses attributs principaux. Le titre **Commis au fichier central** est donc approprié.

[485] Cette conclusion n'est évidemment pas sans conséquence sur les autres facteurs en litige. Pour des raisons de cohérence évidente, il faudra leur appliquer le même degré que celui accordé au poste considéré dans son ensemble même si, considérées isolément, certaines des différences notées ont l'effet d'atténuer la justification invoquée. Il s'agit là de l'application du principe invoqué par le tribunal dans sa première décision (étape 1, paragr. 555) relativement à ce qu'il appelait la *répartition inégale de certaines tâches entre les divers titulaires d'un poste ayant la même description d'emploi*.

[486] Le facteur 3 est celui visé particulièrement par ce principe. Comme on l'a vu, la file de transcription ne compte pas parmi les responsabilités dévolues à M^{me} Barsalou qui n'a pas reçu d'ailleurs de formation à cet égard. Or, cet élément est au nombre de ceux qui justifient l'octroi du niveau **3** du facteur. On doit donc le lui octroyer.

(F-13) *Environnement humain de travail*

[487] En ce qui a trait à ce facteur, outre la même raison de cohérence, le tribunal considère que la fréquence de l'inconfort lié au contact personnel avec des clients externes insatisfaits mais non agressifs (A) est réduite relativement en l'espèce par le fait que ces citoyens, de l'aveu même de la titulaire chargée de les rediriger, veulent discuter de leur situation avec un policier. *Occasionnellement* est donc la fréquence appropriée.

[488] Le degré approprié de ce facteur est le même que pour le titre d'emploi retenu, soit **1** ou la cote **A1BOC0**.

[489] Pour les autres facteurs en litige [(**F-2**) *Expérience préalable de travail* ; (**F-3**) *Coordination et dextérité*; (**F-4**) *Concentration*; (**F-8**) *Conséquences des*

actions, décisions ou erreurs], les raisons et les cotes sont les mêmes que pour le poste suivant (*Commis au fichier central*).

Commis au fichier central

(audience du 14 avril 2011 – Karine Dubois et Julie Lavictoire)

[490] Les quatre (4) facteurs suivants sont en litige pour le poste de *Commis au fichier central* : *Expérience préalable de travail* (**F-2 – S : 3 et V : 1**), *Coordination et dextérité* (**F-3 – S : 3 et V : 2**), *Concentration* (**F-4 – S : 4, ou C2 et V : 3, ou B2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 – S : 3, ou bB et V : 1, ou 1aC**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[491] Le poste compte sept (7) titulaires, soit M^{mes} Sandra Boivin, Ginette Lacoursière, Ginette Deschênes, Karine Dubois, Julie Lavictoire, et Danielle Rainville et M. Jocelyn Bigras.

[492] Le poste est compris dans la section *Archives et pièces à convictions*, division *Soutien organisationnel* du *Service de police*. M^{me} Dubois, accompagnée à l'audience par sa collègue M^{me} Julie Lavictoire, a témoigné pour le Syndicat. Toutes deux relèvent de l'inspecteur-chef *Développement stratégique et soutien administratif* M. Dany Montmigny qui a témoigné pour la Ville.

[493] Selon le résumé de fonctions du premier poste dont la description d'emploi a été déposée sous l'intitulé *Commis – support de bureau*, la « titulaire effectue la saisie des données et le classement des rapports d'accidents; procède à l'épuration des dossiers; prépare les dossiers de cour; produit de la

correspondance; reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs et transmet des informations dans la limite de ses attributions ».

[494] Les trois principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Saisie et traitement de données (75%), Support au travail de bureau (15%), et Service à la clientèle (10%).*

[495] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires, aucune expérience n'est requise et de satisfaire à un tri sécuritaire.

[496] Une autre version de la description d'emploi de M^{me} Dubois a été déposée par le Syndicat sous la cote S-282 b). Le résumé de fonctions qu'elle présente est le même que le précédent, mais la répartition des champs a été modifiée comme suit : *Saisie et traitement de données (35%), Travail d'analyse et contrôle de qualité des données (53%), et Service à la clientèle (12%).*

[497] Les tâches comprises dans le 2^e de ces champs principaux de responsabilités y sont décrites comme suit :

- *Effectuer l'épuration des dossiers antérieurs selon les politiques en vigueur.*
- *Préparer les dossiers pour la Cour.*
- *Corriger les erreurs CCSJ.*
- *Transfert des données au M.I.P.*
- *Faire la transcription des informations policières.*
- *Résolution de cas problèmes (doublons, etc. ...)*

2 - Preuve

[498] *Témoignage de M^{me} Dubois.* Elle travaille depuis avril 2001 au fichier central où sont traités, gardés et archivés tous les dossiers policiers. On y retrouve aussi, sous une codification différente, les dossiers policiers des ex-villes. L'impact principal de la fusion a été, selon elle, l'uniformisation des procédures et l'acquisition de nouvelles méthodes de travail, notamment en matière d'épuration de dossiers. Une chef d'équipe voit aux questions concernant les ressources humaines, les absences, vacances et l'harmonie au sein du groupe, en plus de la perception et le dépôt des sommes reçues et de la gestion des demandes internes et externes.

[499] Elle n'a pas participé à l'élaboration de la description d'emploi qu'elle a reçue de l'Employeur en décembre 2006, laquelle ne reflète pas correctement ses tâches. Elle a eu cependant l'occasion de la commenter et de faire ajouter des choses, admet-elle en contre-interrogatoire. Quoiqu'il en soit, elle, ses collègues et la chef d'équipe ont réagi en se disant « *ça n'a pas de bons sens* », car elles perdaient 3 classes. Elles ont décidé en conséquence de préparer en 2011 une description reflétant mieux l'étendue et la répartition de leurs tâches (celle indiquée plus tôt).

[500] Elles ont conçu en même temps des méthodes de calcul basées sur les statistiques du service (pièce S-377). À partir des 420 minutes par jour qu'elles doivent consacrer à leurs tâches, elles ont établi, ventilés par les plus significatives, les pourcentages suivants : 10,47% pour les accidents, 24,28% pour les dossiers de cour et 50% pour l'épuration. Ce dernier pourcentage s'explique par le fait que, selon leur document, seules 4 des 7 employées ont l'expérience nécessaire pour faire ce travail. Toujours selon ce document, excluant l'épuration, le total des événements, traités par les employés du fichier central conformément aux tâches de leur description d'emploi, est de 31 731 en 2006 et 32 836 en 2007.

[501] Le document préparé par elle et ses collègues sur une semaine type de travail au Fichier central (pièce S-378), reprend et détaille certaines des tâches importantes et immédiates qu'elles doivent exécuter et « *qui surviennent à n'importe quel moment de la journée* » et dont le contrôle de la quantité et du temps requis leur échappe. On peut les résumer comme suit (le souligné est le leur) :

- Appels internes et externes : le fichier étant un service essentiel, on y requiert de répondre à un appel à l'intérieur de 3 coups de sonnerie.
- Service au comptoir pour les employés internes : un suivi rigoureux est fait de tous les documents confidentiels consultés ou photocopiés qui sont datés et consignés au nom du policier requérant. Certains sont gardés au sous-sol, le bureau ne gardant sur place que les dossiers vieux de deux ans seulement.
- Demandes de copie de dossier, probation, engagement pour autre corps policier : souvent urgentes puisqu'elles sont relatives à des comparutions immédiates à la Cour, ou d'enquêtes policières dans d'autre corps policier, ces demandes exigent des déplacements de plusieurs minutes (localisation, copie, envoi).
- Transcription : la file doit être vidée régulièrement aux 20 minutes pour libérer les rapports d'événements et suppléments et permettre aux policiers d'y avoir accès. En dehors des heures de travail des commis, la tâche est effectuée par le lieutenant en devoir.
- Formation lors d'un nouvel employé : en période estivale surtout ou lors d'une absence prolongée d'un employé, un employé régulier du fichier doit être assigné à la formation d'un temporaire afin qu'il puisse fonctionner dans les tâches les moins complexes.
- Correction des erreurs CCSJ : chaque fois qu'il est modifié, il importe de s'assurer qu'un dossier ne comporte aucune erreur CCSJ.

[502] Les outils utilisés par les commis sont les systèmes informatiques Versadex (gestion de l'information policière), CRPQ (centrale de renseignements pour les corps policiers) et MIP (pour Module d'information policière – à l'échelle de la province). Toute la transcription des rapports d'événements se fait dans le Versadex dont le guide de formation a été déposé sous la cote E-135. Intitulé Formation « Transcripteur » au SAID 2005 (acronyme de *Système d'acheminement informatisé des dossiers*), ce document de plusieurs pages

passé en revue, à partir des écrans du système, chacune des 49 étapes à suivre pour la transcription de ces rapports d'événements.

[503] Selon M^{me} Dubois, les commis doivent veiller à contrôler la qualité des informations transcrites et demeurer concentrées pour empêcher de confondre des noms, adresses ou anniversaires de naissances susceptibles d'engendrer des erreurs sur la personne. Des erreurs surviennent quotidiennement souligne-t-elle, sauf dans les cas de doublage de dossiers qui, à sa connaissance, n'arrivent jamais. Le lieutenant en devoir assure en principe le contrôle de la qualité des informations mais des erreurs (code DUC erroné, accusation ou témoin manquants, numéro de déclaration erroné, plaque matricule illisible, noms de famille ou noms composés, etc.) surviennent quand même à hauteur de 50%, estime-t-elle.

[504] À l'ouverture d'un dossier, elles utilisent des chemises et leur appose une étiquette et un code correspondant à la nature du crime. Cette codification est faite selon le classement DUC (pour déclaration uniforme de la criminalité), d'où le code DUC à utiliser pour chaque crime et source d'erreurs fréquentes qu'elles doivent corriger. Pour les dossiers de cour qu'elles reçoivent, elles s'assurent de leur concordance avec les dossiers numériques correspondants, ou les renseignements inscrits à la carte d'appel pour un rapport d'accusation, et veillent à ce que tout y soit. Elles ont souvent à en faire des copies.

[505] Le montage d'un dossier de cour est régi par des règles strictes quant aux diverses copies d'un dossier qui doivent être faites et transmises, soit aux archives, à la liaison, au procureur et, sous certaines réserves, à la défense. Ces règles sont consignées dans un formulaire ou tableau du même nom (pièce E-132) qui énumère les divers documents constitutifs du dossier (condition de remise en liberté, liste de témoins, avis de condamnation antérieure, rapport d'accident, etc.). Conçu par elle dit-elle, ce formulaire a été créé pour aider les

gens du groupe à doubler leur dossier. Dans le cas d'une demande d'ajouts à un dossier, ce dernier est retourné au complet.

[506] Ce sont les agents de liaison qui ramassent les dossiers de cour pour lesquels des copies différentes sont préparées, le fichier central gardant toujours le dossier original qui ne sort que très rarement. Une liste de ces dossiers est maintenue de façon à savoir où ils sont et en possession de qui. S'il manque des documents en raison d'un montage fautif, l'agent va sortir le dossier le jour même. Certains renseignements d'ordre nominatif au dossier ne peuvent être transmis non plus à la défense. Au retour des dossiers par les agents, les commis doivent voir à prévenir toute erreur provenant des autres sections (une copie toujours là qui devrait être ailleurs par exemple) et à classer les documents dans les bons dossiers.

[507] Le suivi des dossiers est assuré d'abord par l'enquêteur quant aux actions subséquentes ou à leurs résultats (véhicule ou personne retrouvés), des renseignements à transcrire également. À son avis, la chef d'équipe n'est pas en mesure de vérifier leur travail parce qu'elle ne le fait pas.

[508] Les commis doivent quotidiennement transférer les données de Versadex au MIP, ce qu'elles font pour 50 dossiers à la fois en corrigeant les erreurs, le MIP refusant tout caractère accentué. Les corrections d'erreurs émanant du CCSJ et dont elles sont alertées par l'apparition de leur matricule, exigent de retourner consulter le dossier et les effectuer selon les normes en vigueur de cet organisme. Elles vérifient chaque jour les rapports d'erreur CCSJ dont l'ensemble est revu une fois par mois par la division. Des recherches poussées, sur un permis de conduire ou des dossiers d'enquête sur des personnes par exemple, sont faites sur le CRPQ, utilisé aussi pour des rapports d'accidents ou des plaques illisibles. À l'inverse, cet organisme peut les contacter pour certains renseignements.

[509] Pour les données transmises à la SAAQ, la commis veille à s'assurer de leur concordance avec les chiffres d'accidents de celle-ci. En cas d'erreurs, elle retourne au lieutenant. Les commis reçoivent des assureurs des demandes de rapports d'accidents, lesquels ne sont pas toujours soumis dans les délais requis. Elles reçoivent aussi des chèques couvrant les frais reliés à des demandes de ce genre, ou d'attestations sommaires d'événements dont le relevé est transmis à la chef d'équipe pour le dépôt des sommes. Les citoyens les contactent en outre au sujet de diverses questions (enquêtes, comparutions, contrôle d'armes à feu), certaines d'entre elles exigeant de vérifier l'étape du dossier à la cour.

[510] Selon M^{me} Dubois, deux employées sur sept ont actuellement la connaissance nécessaire des politiques applicables à l'épuration des dossiers selon le calendrier des délais de conservation qui sont de 10 et 7 ans selon la nature des issues de certaines procédures (sursis, probation). Il faut connaître la séquence de ces dossiers et veiller à n'en détruire aucun qui contient des choses encore en suspens, autrement la preuve correspondante disparaît. Des codes se sont rajoutés au fil des ans, de même que des délais plus longs pour des crimes comme les agressions sexuelles.

[511] Les priorités sont dictées par des urgences, telles que la comparution d'un individu et pour laquelle un dossier doit être préparé sur le champ et qu'un agent amène avec lui, ou encore un inspecteur en déontologie qui a besoin de quelqu'un d'expérience dans l'examen d'un dossier. Une inondation est survenue à une occasion au fichier central, son accès étant alors strictement limité à ses seules employées. La situation de préparation immédiate de dossiers pour comparution se présente plusieurs fois par semaine (5 en moyenne). Il revient aux agents de liaison de préparer les copies de cour quand les commis sont absentes.

[512] M^{me} Dubois reconnaît que les directives opérationnelles mentionnées ailleurs sont envoyées à tous, mais ignore si elles visent expressément son groupe. Elle admet en contre-interrogatoire qu'il y a rappel fréquent des directives envoyées à tous et qu'elle a reçu une formation, « non structurée » sur les changements au Versadex dont les avisent les agents de toute façon. Elle reconnaît de plus que la chef d'équipe leur indique verbalement des nombreux changements à effectuer à certaines façons de faire dans ce système.

[513] Les tâches au sein de son groupe sont réparties selon les priorités que les commis déterminent elles-mêmes sans l'intervention de la chef d'équipe et en fonction des compétences de chacune. Le roulement de personnel y est important, quelque 16 employés y ayant travaillé depuis 2002, incluant deux personnes qui ont demandé une prolongation de leur période d'essai. Une des employées permanentes est encore incapable d'accomplir toutes les tâches.

[514] D'une durée de 6 mois à un an, la formation consiste à l'arrivée en des explications sur le fichier central et sur la grille des tâches à faire. L'employée se voit assignée au départ des rapports d'accident et son travail est vérifié chaque jour par ses collègues pour les erreurs possibles. Il y a à ce stade plusieurs tâches qu'elle ne peut faire (épuration, transfert au MIP, corrections d'erreurs et résolution de cas problèmes). Elle n'a pas non plus accès au CRPQ avant que le lieutenant l'autorise, ce dont il discute avec les autres commis.

[515] Ceci dit, M^{me} Dubois souligne que la vérification que les autres commis ont à faire à ce stade varie beaucoup, l'apprentissage d'une nouvelle employée pouvant varier de deux mois dans un cas et d'une ou deux semaines dans un autre. La chef d'équipe apprécie durant cette période le nombre d'erreurs commises par la nouvelle employée et son évolution générale.

[516] Dans l'ex-Gatineau, le poste exigeait un an d'expérience préalable et une réceptionniste s'occupait des appels non urgents. Cette personne n'a pas été

remplacée. De plus, des tâches se sont ajoutées. L'épuration, auparavant effectuée par des policiers, doit l'être maintenant par les commis. Ces derniers doivent maintenant assurer aussi le transfert au MIP des données de la transcription, se familiariser avec une nouvelle codification et préparer elles-mêmes sur Word les étiquettes qu'elles recevaient auparavant. M^{me} Dubois reconnaît en contre-interrogatoire que la tâche portant sur le transfert de données au MIP n'est apparue qu'à compter de 2008.

[517] Selon M^{me} Dubois, l'autonomie est importante dans ce poste. En plus de la logique et de la rapidité, il exige une connaissance des réalités policières, la maîtrise d'une terminologie particulière et d'outils tels que le Versadex et le CRPQ, ainsi que la connaissance de la séquence des dossiers et des pratiques archivistiques.

[518] Les commis réfèrent les cas extrêmes, complexes ou sensibles (un policier accusé au criminel par exemple) au lieutenant avec qui elles en discutent. Elle ne croit pas que la chef d'équipe qui garde un classeur à cet effet s'occupe elle-même de ces dossiers.

[519] *Témoignage de l'inspecteur-chef.* [Voir à cette rubrique le poste suivant (M^{me} Labelle-Sauvé) puisque le témoignage de M. Dany Montmigny qui y est résumé se rapporte aux deux postes].

3- Argumentation

[520] *Le Syndicat.* [Voir à cette rubrique le dossier du titre d'emploi *Commis au B.E.C.* (M^{me} Judith Massie) puisque l'argumentation syndicale qui y est résumée porte sur les quatre (4) postes en litige au Service de police visés par la présente décision].

[521] *La Ville*. Pour la représentante, les groupes de commis au Service de police doivent être évalués individuellement puisque ce n'est pas sans raison que les titres d'emploi diffèrent. « *Si les parties avaient voulu qu'ils reçoivent tous la même évaluation, nous nous serions entendus sur un titre d'emploi unique* ».

[522] Après avoir écarté l'argument syndical d'équité interne au motif qu'il n'y a aucune preuve d'arbitraire, d'abus ou de discrimination dans la décision patronale, elle explique que deux raisons principales la justifient. La première tient au fait que, contrairement aux autres commis à la police, « les commis au fichier central n'alimentent pas le CRPQ [et ils] n'interviennent pas à des étapes différentes ». Elles se distinguent également de la commis judiciaire en ce qu'elles « *n'ont pas de contact avec la clientèle externe qui nécessite la vérification complète du dossier de la personne et de donner les explications* ». Elles apprennent en outre la maîtrise de tous les outils de travail (Versadex, CRPQ, etc.) une fois arrivées en poste puisque ceux-ci sont conçus spécifiquement pour les policiers. Elle rappelle que l'expérience préalable de travail doit être évaluée en fonction des exigences normales du poste. Elle précise enfin, relativement à l'épuration de dossiers, que la « *tâche est effectuée par plusieurs titres d'emploi différents de commis, notamment les commis de bureau au Service des affaires juridiques (SAJ-BLC-008 et 009 «effectuer le classement des documents selon les procédures établies»)* ».

[523] Conformément aux considérations thématiques déjà invoquées, le facteur 3 doit recevoir une interprétation restreinte. De plus, son application au niveau 3 requiert que la rapidité soit un élément clé (décision *Préposé à la bibliothèque*) et qu'il y ait une certaine régularité et des situations suffisamment nombreuses et urgentes dans le travail (décision *Percepteur des amendes*).

[524] La qualité du travail, invoquée maintes fois par le Syndicat, l'emporte ici sur la rapidité (décision *Analyste aux avantages sociaux, Acheteur, Commis judiciaire - support aux auditions*). Pour sa part, la saisie de données se limite en l'espèce aux rapports d'accidents et ne constitue pas la majorité des tâches, alors que le travail de vérification et correction se fait sur des documents qui sont déjà au système (décision *Analyste aux avantages sociaux*).

[525] Le niveau 4 réclamé pour le facteur 4 est élevé et normalement attribué « à des postes pour lesquels l'analyse occupe une part importante du travail, comme pour l'Analyste en gestion de documents, lorsque les tâches caractéristiques relèvent de nombreux suivis avec des contraintes de temps comme pour la Secrétaire administrative, ou encore dans un contexte de travail très particulier comme pour les Préposés aux communications ». Les titres d'emploi *Percepteur des amendes* et *Technicien en administration* offrent des comparables intéressants pour ce qui est, respectivement, du nombre d'options limitées dans le travail et de la prévisibilité et de la récurrence des tâches.

[526] Concernant le facteur 8, la représentante réfère à son argumentation dans le dossier des *Commis-réceptionnistes*. Elle ajoute, plus spécifiquement citant le comparable *Commis judiciaire - support aux auditions*, « la méthode de saisie est toujours la même et des barèmes délimitent l'aire d'action. Le travail est régi par des règles détaillées et précises, et les commis ne peuvent sortir du cadre (ex : montage des dossiers de cour, informations qui doivent apparaître au système, comparer le dossier physique avec le dossier informatique, code DUC, épuration des dossiers, nombreuses directives verbales). De plus, l'ordre logique est dicté par le système (voir E-135) ».

4- Décision

(F-2) *Expérience préalable de travail*

[527] Tout comme dans le dossier du *Commis de bureau-Évaluation*, la familiarisation avec l'environnement policier et la multiplicité des règles et des outils qu'on y retrouve suggère une période plus longue que celle proposée par la Ville mais plus courte toutefois que les deux ans réclamés par le Syndicat et reconnus aux postes *Commis judiciaire* et *Commis au B.E.C.* Relativement à ces derniers, le tribunal juge fondées les deux raisons fournies par la Ville pour les distinguer à cet égard des autres postes de commis du Service de police et justifier de leur octroyer le degré 3 du facteur.

[528] Le tribunal concède que certaines des tâches peuvent être apprises et maîtrisées plus rapidement mais d'autres, telle l'épuration de dossiers, renvoient à un niveau de connaissance d'un environnement particulier qu'il me semble difficile de pouvoir acquérir durant la seule période allouée. L'aspect central qu'entend évaluer ce facteur demeure l'accomplissement par le titulaire de l'ensemble des tâches caractéristiques du poste et, ce, à un niveau normal d'efficacité ou de rendement. Dans un tel contexte, un an d'expérience préalable ou le niveau **2** du facteur est approprié.

(F-3) *Coordination et dextérité*

[529] La preuve, particulièrement celle portant sur une semaine type de travail au Fichier central, fournit plusieurs tâches concomitantes qui, prises collectivement, justifient de leur reconnaître des exigences de rapidité d'exécution. Ce sont, entre autres, les appels internes et externes soumis à un délai de réponse très court, le service au comptoir pour les employés internes, les multiples demandes de copies et les exigences de la file de transcription qui imposent ses propres délais.

[530] La régularité de ces tâches et l'utilisation de plusieurs supports autant physiques qu'informatiques que leur accomplissement requiert remplissent à

mon avis les conditions de l'énoncé applicable du facteur telles qu'elles ont été interprétées antérieurement par le tribunal. Le degré **3** du facteur est ainsi justifié.

(F-4) *Concentration*

[531] Une concentration d'une *intensité moyenne* pendant des périodes de *moyenne durée*, l'énoncé de la cote B2 du facteur, me semble correspondre à la nature du travail ici visé. Les renseignements à inscrire au système et à vérifier sont très nombreux mais leur nature et leur ordre sont déterminés en bonne part par le système lui-même. Il en va de même de la détection d'erreurs comme le démontrent les relevés que le système produit régulièrement à cette fin. Les corrections qui s'y rattachent sont facilitées d'autant quant au temps qu'elles exigent.

[532] Les tâches de production de copies et de classement de dossiers qui constituent une partie importante du travail quotidien n'exigent pas pour leur part le même niveau de concentration. Bref, l'ensemble de ces éléments suggèrent effectivement une concentration moyenne d'une durée moyenne, soit la cote **B2** du facteur, soit le niveau **3**.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[533] Les nombreuses directives détaillées, qu'il s'agisse de celles émises par le service ou communiquées verbalement par la chef d'équipe, de même que la logique dictée par les divers systèmes policiers, correspondent mal à l'idée que le travail des commis est réalisé à partir de directives générales. Le cadre de gestion décrit par l'inspecteur-chef ne suggère pas non plus que la vérification du travail se fait de façon occasionnelle. Le degré a de l'autonomie est donc celui qui s'applique en l'espèce.

[534] Pour ce qui est du degré d'incidence, une erreur d'identité ou de classement aura assurément des conséquences sur les services externes et sur l'image de la municipalité. Ce qui correspond à la cote C.

[535] Combinés, ces deux éléments donnent le niveau **1** du facteur ou la cote **aC**.

Commis judiciaire – Police / Commis administratif – Police (liaison)

(audience du 14 avril 2011 pm – Claire Labelle-Sauvé)

[536] L'intitulé du poste est évidemment en litige, la dernière désignation *Commis administratif – Police (liaison)* étant davantage appropriée que celle suggérée par la Ville selon le Syndicat.

[537] Outre cet aspect, un litige se soulève quant aux quatre (4) facteurs suivants du poste : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3 et V : 2**), *Concentration* (**F-4 – S : 4, ou C2 et V : 3, ou B2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 3, ou bB et V : 1, ou 1aC**), *Communications externes* (**F-10 – S : 2 et V : 1**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[538] Quatre (4) postes sont visés par le litige. L'un d'eux est vacant et les trois (3) autres sont occupés par les titulaires M^{mes} Claire Labelle-Sauvé, Marie-Noël Boisjoli, et Francine Dionne-Fraser. Ils sont situés dans la section *Liaison et tribunaux* de la division *Soutien organisationnel* du *Service de Police*. Ces postes relèvent du Capitaine – soutien opérationnel, soit en l'occurrence et comme pour le poste précédent de l'inspecteur-chef M. Dany Montmigny.

[539] Selon la description d'emploi de M^{me} Labelle-Sauvé déposée sous l'intitulé *Commis administratif / Commis administratif – Police (liaison)*, elle « *effectue diverses tâches liées à la saisie et la mise à jour des données dans différents systèmes informatiques policiers; perçoit des paiements et prépare des dépôts; produit des lettres à partir de modèles-types; reçoit des appels et répond dans la limite de ses attributions* ».

[540] Les trois principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Saisie et traitement de données* (90%), *Administration / appui financier* (5%), et *Service à la clientèle* (5%).

[541] Les tâches suivantes sont comprises dans le premier de ces champs :

- *Préparer, faire la mise à jour **et classer** des mandats.*
- *Effectuer les recherches requises et procéder à l'enregistrement et à l'annulation des mandats dans les systèmes informatiques (CRPQ, Stratégo, **Versadex**).*
- *Ouvrir et tenir à jour les dossiers versadex (accusations, **rendez-vous à la Cour municipale**, sentences, témoin), registres et autres de la section liaison **et faire le suivi**.*
- *Effectuer l'enregistrement des décisions judiciaires (probations, engagements, interdictions et personnes accusées au CRPQ) sous forme d'abréviation ou à l'annulation de celles-ci.*
- *Produire des lettres à partir de modèles-types.*
- ***Effectuer le classement des documents selon les procédures établies.***

[542] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires, deux années d'expérience en travail de bureau et de satisfaire à un tri-sécuritaire.

2 - Preuve

[543] *Témoignage de Mme Claire Labelle-Sauvé.* Employée aux Travaux publics avant la fusion, puis affectée à diverses fonctions à la cour municipale et au Centre de services de Hull, elle travaille comme commis à la liaison depuis novembre 2005.

[544] La section de liaison traite des mandats municipaux et provinciaux. Les premiers sont reçus de la cour municipale directement sans chemise du fichier central. Elle en inscrit les données au CRPQ et au Versadex et, selon l'étape de cheminement, recherche sur papier si d'autres éléments s'y rapportent. Une enveloppe est préparée au nom de l'individu et classée en ordre alphabétique. Une fois le dossier ouvert, le mandat est exécuté à la section ou ailleurs, au terme duquel la liaison en est avisée. La commis vérifie alors la carte d'appel, imprime le mandat en copie conforme, vérifie s'il y a autre chose et envoie le tout à la cour municipale.

[545] Les autres mandats sont rattachés à d'autres dossiers. La commis vérifie les noms et les entités (personne, véhicule, commerce) pour s'assurer de la bonne concordance. Elle s'assure ensuite de l'inscrire au dossier et indique qu'il est soumis au procureur pour approbation. En cas de refus, il est remis au lieutenant pour dépôt aux Archives. Si l'action est autorisée, le dossier revient; il est vérifié de nouveau et les accusations appropriées sont inscrites en remplacement des premières. Les dates d'emprunt ou d'engagement sont colligées et le dossier est remis dans un classeur sur place qui contient quelque 6 500 dossiers physiques actifs. Copies des mandats classés doivent être produites pour le policier affecté au dossier et pour l'agent de liaison.

[546] Une fois traité par la cour et l'issue connue (acquitté ou sentence reçue), le statut d'un dossier est modifié au Versadex et au CRPQ et, le cas échéant,

des interdits tels que les armes à feu, ordonnance de garde ou surveillance, y sont notés. On s'assure en même temps que figure au dossier l'adresse la plus récente de la personne.

[547] Les cas problèmes les plus courants sont les noms composés (Lavoie-Tremblay par exemple) et leur désignation dans les systèmes informatiques, ou encore les dates de naissance qui donnent lieu à des recherches (permis de conduire au Québec et en Ontario). Les plus gros problèmes sont référés au sergent.

[548] La titulaire se dit d'accord avec le 90% du temps consacré à la saisie et au traitement de données de sa description d'emploi lorsqu'on y inclut la recherche afférente (mandat exécuté dans une autre ville et dont on attend la confirmation d'exécution, attente des documents de probation ou d'engagements dont la liste est parfois remise à l'agent de liaison, etc.).

[549] Elle estime à une centaine par jour environ le nombre de dossiers traités par chacune des commis de son groupe dont 75 mandats municipaux. Les dossiers provinciaux sont de l'ordre d'une soixantaine par semaine. La priorité dans le traitement des mandats varie en fonction de leur heure d'entrée, mais ceux concernant des engagements et des sursis en matière de violence conjugale sont jugés prioritaires. L'original du mandat doit être accessible et on confirme la validité au CRPQ. S'il y a arrêt de la personne, la date de cour est inscrite et le mandat rayé du système une fois exécuté. Pour une promesse, la commis vérifie qu'elle est bien inscrite dans le système.

[550] Les commis vérifient les données reçues des agents en même temps que toutes les étapes dans le cheminement d'un dossier. Elles les contactent pour signaler toutes erreurs qui auraient pu s'y glisser. De telles erreurs au Versadex peuvent avoir des conséquences importantes sur l'identité des

personnes en cause ou des conditions auxquelles elles auraient pu avoir été soumises.

[551] Les commis assurent aussi le suivi des dossiers mis de côté et font des recherches sur le système pour s'assurer des actions prévues, telles les dates de comparution. Les agents ont également un système pour les aviser à cette fin. À l'occasion, elles doivent obtenir des renseignements d'autres organismes aux fins de l'exécution de certains mandats, incluant à Ottawa. Elles assurent enfin l'enregistrement au CRPQ des décisions judiciaires visées au 4^e point du premier champ de leur description d'emploi.

[552] Elle souligne qu'elles vérifient elles-mêmes le travail même si quelqu'un peut parfois noter quelque chose. L'agent de liaison intervient quand il manque un document au dossier ou que ce dernier contient une erreur. On peut leur indiquer de plus des priorités, auquel cas des communications directes seront établies avec le policier responsable. La titulaire parle à ce sujet de « complicité », ajoutant que le sergent peut leur confier des tâches spécifiques telles que doubler certaines parties de dossier.

[553] Concernant les directives, elle mentionne que les commis reçoivent une formation de 5 jours sur le CRPQ. Pour le Versadex dont elles n'utilisent que 4 ou 5 plages, elles suivent l'ordre rigoureux que ce système leur impose pour l'entrée de données, mais aussi le dossier papier pour y résoudre, le cas échéant, les discordances observées. trente pourcent (30%) des dossiers traités exigent, à son avis, une recherche significative quelconque.

[554] En matière de communications dont la titulaire estime la fréquence entre 1 ou 2 par jour ou même 5 à l'occasion, les commis ont à contacter, ou on les contacte, les prisons et les autres corps policiers. Quant aux citoyens, « c'est rare », sauf quand on a égaré une date de cour; c'est l'agent cependant qui s'en charge normalement.

[555] *Témoignage de l'inspecteur-chef. [À noter à nouveau que son témoignage vise à la fois ce poste et celui de M^{me} Dubois].* À la fusion, M. Montmigny est responsable de la division soutien organisationnel, laquelle compose avec la gendarmerie, les enquêtes et la sécurité communautaire, l'ensemble du service de la police. Jusqu'à la réorganisation de 2007, outre la liaison et le fichier central (les archives) qui y sont restés et où travaillent également des lieutenants et des sergents, sa division comprenait des opérations de terrain liées à la circulation et aux événements spéciaux, quelques services administratifs et de ressources humaines. Il n'a pas participé lui-même à l'élaboration des descriptions d'emploi ici en cause, le capitaine Serge Lamoureux en étant chargé.

[556] L'inspecteur-chef décrit d'abord le rôle et le cadre d'utilisation des divers systèmes auxquels recourt le personnel des sections *Liaison et tribunaux* et *Archives et pièces à conviction*.

[557] Utilisé dans l'ex-Gatineau, le système Versadex a été retenu à la fusion. On lui a intégré divers modules : gestion policière, rapports policiers, pièces à conviction, détention, appui à la cour et, à compter de 2003 ou 2004, les rapports mobiles (SRM). Quelques gestionnaires, incluant les lieutenants et les inspecteurs y ont accès et décident par la suite au moyen d'une grille détaillée qui a accès à quoi. Les nouveaux employés des sections concernées obtiennent un mot de passe et une procédure d'accès.

[558] Le CRPQ est géré par la SQ et fait partie du réseau national de renseignements policiers CIPC dont fait partie la Gendarmerie royale. Sa direction y a ajouté des modules MIP qui sont alimentés par les divers rapports d'activités criminelles desquels on en retient l'identité des suspects, des victimes ou des véhicules (aucun narratif). Les tâches reliées à ces modules

MIP ont été assumées par le lieutenant M. Denis Piché jusqu'en 2008, après quoi elles ont été confiées au fichier central.

[559] Le Versadex remplit la même fonction que le MIP, à la différence qu'il en comprend beaucoup d'autres. Les données pertinentes sont versées au MIP en respectant les règles strictes d'application qu'il comporte, l'objet des deux systèmes étant d'y inscrire les renseignements de façon uniforme.

[560] Stratégo (ou Unicité) est un système appartenant à la cour municipale portant sur des constats d'infraction et des manquements de nature pénale. Les gens de la liaison y ont accès.

[561] Enfin, le CCSJ se veut le volet judiciaire de Statistiques Canada. La Ville y verse l'information du MIP en respectant des règles strictes semblables à celles de ce dernier. Le service reçoit en retour des messages d'erreurs qu'il faut régler.

[562] Un dossier chemine en commençant par le 911 et la carte d'appel associée. Un code sera inscrit (entrée par effraction par exemple) dans le terminal du véhicule policier et l'adresse où il doit se rendre. Au retour, il y a rapport, lequel se retrouve dans la queue de transcription aux archives, et la carte d'appel est récupérée.

[563] Le traitement consiste en la prise de la plainte et, s'il y a accusation et suspect, le dossier s'en va à la liaison et, dans le cas contraire, aux enquêtes criminelles. En cas d'accusations, le dossier physique est envoyé aux archives.

[564] L'équipe du fichier central est constitué d'une chef d'équipe et de sept commis. Le rôle de la première est de veiller à ce que tout fonctionne, à répartir la charge de travail, à s'assurer que les règles sont suivies et à gérer les

sommes d'argent perçues. En matière de gestion documentaire, l'équipe maintient des liens avec les autres sections, elles aussi dirigées par des chefs.

[565] L'équipe de liaison compte 4 commis encadrée par une dizaine d'agents (« nos yeux à la cour ») et des sergents. Sa composition est demeurée essentiellement la même depuis la fusion. Les agents s'occupent des mandats, des recherches de localisation, des assignations, du transport des détenus. Connaissant le terrain, le lieutenant et le sergent demeurent normalement au bureau et répondent aux questions des commis.

[566] Un guide (pièce E-135) était utilisé pour la formation des employées affectées à la file de transcription, indique l'inspecteur-chef qui ignore cependant quelle en était la distribution spécifique. Un tableau de montage de dossiers semblable à celui évoqué par M^{me} Dubois était déjà utilisé en 1994. Ce document a évolué au fil du temps.

3- Argumentation

[567] *Le Syndicat*. [Voir à cette rubrique le dossier du titre d'emploi *Commis au B.E.C.* (M^{me} Judith Massie) puisque l'argumentation syndicale qui y est résumée porte sur les quatre (4) postes en litige au Service de police visés par la présente décision]

[568] *La Ville*. Concernant le titre d'emploi, le traitement de dossiers qui vont aller à la Cour, le suivi des sentences et l'enregistrement des décisions sont autant d'éléments qui, selon la représentante, suggèrent des tâches qui s'apparentent à celles des commis judiciaires de la Cour municipale. À hauteur de 90%, le volet saisie et traitement de données ne correspond nullement aux caractéristiques d'un commis administratif, ce que suggèrent aussi le tableau déposé sous E-68 et les considérations générales déjà invoquées.

[569] Les mêmes arguments que ceux formulés à l'égard des commis au fichier central sont repris ici pour les facteurs 3 et 4. La représentante note au sujet du premier de ces facteurs le propre témoignage de la titulaire pour qui les tâches peuvent attendre au lendemain. Cet aveu souligne à son avis la prétention patronale qu'il n'y a pas en l'occurrence de délais.

[570] En ce qui a trait au facteur 8, le « *travail est régi par des règles détaillées et précises (...), la méthode de saisie est toujours la même et des barèmes délimitent l'aire d'action* ». L'ordre logique est dicté par le système tel qu'il ressort du document de formation (E-135). Entourés d'une équipe en support (agents, sergents et lieutenant), les commis ne peuvent sortir du cadre fixé par la nature du sujet (mandats, sentences). Le *Commis judiciaire – support aux auditions* est le comparable suggéré.

[571] Pour le facteur 10, la représentante soumet que les communications sont effectuées principalement par les agents et les sergents à l'instar de l'*Analyste financier*.

4- Décision

Titre du poste

[572] L'argument de la Ville quant aux ressemblances entre les tâches caractéristiques des titulaires et celles des commis judiciaires de la cour municipale est fondé au regard de la preuve présentée. Le poste présente par ailleurs peu d'attributs qui le feraient correspondre au profil d'un commis administratif où les champs sont plus diversifiés ou mieux répartis. Le titre du poste approprié est donc **Commis judiciaire – Police**.

(F-3) *Coordination et dextérité*

[573] L'analyse de ce facteur au poste précédent s'applique ici *mutatis mutandis*. Si la file de transcription disparaît, elle est compensée par la masse de renseignements à vérifier relativement à des mandats diversifiés et les nombreux systèmes ou endroits auxquels la titulaire doit recourir. Le nombre des supports et leur utilisation concomitante sont ici aussi très marqués. Le degré **3** du facteur est en conséquence justifié.

(F-4) *Concentration*

[574] L'alimentation du CRPQ et les interventions des titulaires à des étapes différentes du processus, des tâches qui les distinguent de leurs collègues du fichier central, n'ont pas pour effet à mon avis de modifier la durée moyenne de concentration moyenne reconnue à ces mêmes collègues. Une fois acquis leur apprentissage, la durée de concentration qu'elles exigent m'apparaît de même nature que celles propres à l'ensemble des tâches de leurs autres collègues. Le niveau **3** du facteur, ou la cote **B2** est justifié.

[575] *Les commis au fichier central n'alimentent pas le CRPQ [et ils] n'interviennent pas à des étapes différentes* ». Elles se distinguent également de la commis judiciaire en ce qu'elles « *n'ont pas de contact avec la clientèle externe qui nécessite la vérification complète du dossier de la personne et de donner les explications* ».

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[576] En matière d'autonomie, qu'il s'agisse de directives ou de vérification du travail, la preuve s'avère de même portée et de même effet que celle applicable aux autres commis du service de police. S'il s'exerce à l'endroit de données et

de dossiers traitant de procédures et sujets et différents, l'encadrement est essentiellement le même, c'est-à-dire que le travail est réalisé à partir d'instructions et de règles détaillées et précises et vérifié périodiquement. Ceci correspond au degré a de l'autonomie du facteur.

[577] En ce qui a trait au degré d'incidence, le tribunal le juge comparable également à celui reconnu aux commis au fichier central, soit C. En conclusion le niveau **1** du facteur, ou la cote **aC**.

(F-10) Communications externes

[578] Si les communications avec les citoyens sont effectivement rares, celles impliquant des autorités carcérales ou d'autres corps policiers surviennent régulièrement aux fins de la vérification des mandats. La preuve à cet effet correspond bien à l'énoncé du degré réclamé selon lequel le travail exige de communiquer ainsi « *dans le but d'obtenir ou de fournir des renseignements courants ou de répondre à des questions spécifiques* ». Le niveau **2** du facteur est donc justifié.

Commis au B.E.C.

(audience du 15 avril 2011 – Judith Massie)

[579] Quatre (4) facteurs sont en litige pour ce poste. Ce sont : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3 et V : 2**), *Concentration* (**F-4 - S : 4, ou C2 et V : 3, ou B2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 3, ou bB et V : 1, soit 1aB**), *Environnement humain de travail* (**F-13 - S : 2, ou A3BOC0 et V : 1, ou A1BOC0**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[580] Le poste compte les titulaires M^{mes} Nicole Labelle, Sylvie Mongeon, Judith Massie, Hélène Beaudin, Martine Bondu, et Louise Sanscartier, réparties dans les divers secteurs de la Ville. Le poste relève de l'Inspecteur – division des *Enquêtes criminelles* du *Service de Police*. C'était à l'époque M. Luc Beaudoin, maintenant directeur adjoint de la Direction des opérations policières du Service de Police. M^{me} Massie a témoigné pour le Syndicat et M. Beaudoin pour la Ville.

[581] Déposée sous le titre de *Commis administratif* et intitulée depuis *Commis au B.E.C.*, la description d'emploi de M^{me} Massie résume ainsi ses fonctions : « *Le titulaire prépare et assemble les dossiers pour la Cour; transcrit des rapports d'enquêtes, rapports au coroner, dossiers d'enquête, interrogatoires vidéo et entrevues vidéo dans différents systèmes informatiques (policiers et autres); produit de la correspondance et autres documents; reçoit des appels téléphoniques et tient à jour différents systèmes de contrôle pour le suivi des dossiers et des activités* ».

[582] Les deux principaux champs de responsabilités que comporte cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Support au travail de bureau* (50%), et *Saisie et traitement de données* (50%).

[583] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et deux années d'expérience en travail de bureau.

2 - Preuve

[584] *Témoignage de la titulaire.* M^{me} Massie travaille depuis mai 2005 à Gatineau dans la division des enquêtes criminelles. Auparavant, soit à compter de la fusion, elle est commis spécialisé- liaison à Hull.

[585] Relativement aux tâches de transcription du résumé de fonctions et du 2^e champ de sa description d'emploi, elle explique qu'elle prépare d'abord pour ces rapports un brouillon à la main à partir de notes de calepin, après quoi elle verse les renseignements transcrits dans les dossiers destinés à la cour. Elle fait l'écoute des interrogatoires vidéo et les transcrit mot à mot avec les rapports de filature. Ces derniers sont envoyés à la cour d'où l'importance, pour elle, de la concentration qui constitue, avec la précision et l'attention, les trois compétences premières du poste. Elle reconnaît en contre-interrogatoire que la transcription d'interrogatoires vidéo ne se présente que 2 ou 3 fois chaque année.

[586] Représentant de 75 à 80% du travail à son avis, les transcriptions qu'elle prépare ne sont pas vérifiées mais vont directement au dossier. Il arrive à l'occasion que certaines corrections soient apportées en cours de transcription. Elle prête une attention particulière à l'exigence d'éviter d'inverser les noms qui, avec la date de naissance, permettent aux enquêteurs de consulter les dossiers du CRPQ. Si toutes les sections de la division lui attribuaient du travail, c'est le sergent ou le lieutenant détective qui le lui apporte.

[587] Des urgences peuvent se présenter, comme lorsqu'un détenu comparait et qu'il manque un document. Tous les documents doivent alors y être et le nombre de copies doublé. Ses dossiers, précise-t-elle, n'arrivent pas du fichier central.

[588] Liée aux crimes généraux, la production des Info Bec visée par le 5^e point du 2^e champ de sa description d'emploi consiste en un document

dactylographié indiquant la nature de l'infraction commise auquel une photo peut être jointe. Elle est transmise au lieutenant aux fins d'arrêter un suspect. Pour le suivi des dossiers, elle utilise un tableau conservé dans Versadex et que consulte le lieutenant d'une équipe. Elle s'en sert aussi pour « saisir » les congés des policiers ou, à l'occasion, le nom du remplaçant d'un lieutenant.

[589] Sa collègue M^{me} Martine Bondu de l'unité SIJ effectue elle aussi du suivi, lequel touche sentences reçues visant de jeunes contrevenants et des adultes. Elle transmet les documents à la GRC ou les détruit lorsque la cause est retirée et tient à jour un tableau pour les dossiers d'absolution conditionnelle. Elle s'occupe de plus des fiches signalétiques lors de perquisitions, des formulaires, des empreintes et de la description physique, des renseignements pour lesquels elle assure le contrôle de la qualité. Elle fixe aussi des entrevues pour des prises d'empreintes et des demandes de pardon.

[590] Selon M^{me} Massie, il y a une rotation entre commis dans les cas de dossiers urgents ou de vacances. Elles ne peuvent prendre leurs vacances en même temps d'urgence. Elle ignore cependant si M^{me} Bondu chargée plus spécifiquement des fiches signalétiques est remplacée durant ses vacances.

[591] En matière de support au travail de bureau, elle monte des dossiers pour la cour à tous les jours qui totalisent de 10 à 15 chaque semaine. Elle reçoit des appels ou des demandes de citoyens qui désirent s'enquérir de l'état d'un dossier ou parler à l'enquêteur. À raison de 2 à 3 fois par semaine et un peu plus pour les crimes généraux, les gens font preuve « d'insistance » car ils veulent des réponses toute de suite. Il s'agit souvent de victimes. Elle réfère à l'enquêteur car certains renseignements peuvent être communiqués mais d'autres pas. Elle communique également avec des fournisseurs aux fins de l'inventaire, et sa collègue M^{me} Bondu avec d'autres corps policiers.

[592] Elle qualifie de non officielles les directives à suivre tout en invoquant un tableau à suivre pour uniformiser l'ordre de rangements des documents. Son supérieur n'intervient pas dans son travail, souligne-t-elle. Les erreurs du type de poste qu'elle détient comprennent une mauvaise alimentation des systèmes, l'inclusion de documents dans un dossier de la défense qui ne devraient pas en faire partie ou, encore, l'omission de noter une probation ou des engagements.

[593] *Témoignage de M. Beaudoin.* Policier depuis 1990 et maintenant directeur adjoint et chargé des opérations policières au Service de police (2009), M. Beaudoin a gravi de 1998 (sergent) à 2009 tous les échelons menant à ce dernier poste. En 2005, il est inspecteur à la division des enquêtes criminelles. Cette division se compose des quatre (4) sections suivantes : crimes majeurs, crimes spécialisés, crimes généraux et soutien technique.

[594] La première, qui comprend deux lieutenants-détectives et 13 sergents-détectives, traite des crimes contre la personne (agressions, voies de fait graves, etc.). La section des crimes spécialisés s'occupe de fraudes, cyber-crime, incendies criminelles, stupéfiants, monnaie contrefaite; elle compte deux lieutenants-détectives, 11 sergents-détectives et 7 agents. Pour sa part, la section des crimes généraux chargée des délits tels que les entrées par effraction, les vols ou les appels de harcèlement, compte aussi deux lieutenants-détectives mais 14 sergents-détectives.

[595] Sous la direction d'un lieutenant-détective appuyé par un analyste tactique, la section du soutien technique comprend trois unités. La première, formée d'un sergent, 4 agents et de la commis M^{me} Martine Bondu, est chargée de l'identité judiciaire (le « Bertionnage », soit les prélèvements sur les scènes du crime, l'ADN, etc.). La seconde, de la filature à laquelle sont affectées deux équipes formées de deux sergents et de 8 agents et, la troisième, des

renseignements criminels. Elle comprend deux agents et constitue la porte d'entrée des autres sections.

[596] Le rôle du bureau des enquêtes, explique-t-il, est de prendre un dossier et d'en assurer la démarche approfondie soit, comme dans le cas d'un vol de véhicule, le recevoir du patrouilleur qui le traite immédiatement. S'il y a plainte et aucun suspect, le dossier est acheminé au Bureau, traité dans le système de gestion et confié au lieutenant-détective qui l'assigne à un sergent-détective en fonction de la charge de travail de chacun. Nombreux et répartis sur le territoire de la Ville, les sergents-détectives prennent charge des dossiers et mènent leurs enquêtes.

[597] M. Beaudoin dépose et commente de nombreux documents portant sur les directives et les gabarits utilisés par les policiers et les commis dans le cours de leur travail. Outre celle de régie interne citée ci-dessous (E-140 c)), les directives déposées portent sur la demande d'intenter des procédures (E-138), la gestion de l'information et des documents archivés (E-140 a)) et la méthode de rédaction et soumission des rapports (E-140 b)). La nature et le contenu de certaines de ces directives permettent de situer le cadre opérationnel particulier dans lequel les commis ont à exécuter leurs tâches et qu'a évoqué M. Beaudoin.

[598] Le MANUEL DES DIRECTIVES du Service de police (Section 2 — Opérations Numéro : 2.1.35 - Sous-section 2.1 — Opérations) en vigueur le 13 janvier 2004, décrit ainsi les divers systèmes de renseignements utilisés par les personnes autorisées, incluant les commis :

A) *DÉFINITIONS*

- A.1 *Systeme Versadex* : est un système local de gestion de l'information policière propre au service de police de la ville de Gatineau.
- A.2 *Systeme Index général/M.i.P (Module d'information policière)* : est un système provincial québécois de gestion de l'information policière.

- A.3 Données Versadex: données alimentées au Versadex qui sont journalièrement versées à l'INDEX GENERAL/M.I.P. par une procédure de transfert automatisé.
- A.4 Responsable de section: personne désignée dans chaque section pour vérifier et valider la conclusion des dossiers policiers sous leur responsabilité (lieutenants-détectives, lieutenants gendarmerie, lieutenant communautaire, lieutenant section circulation).

[599] Parmi les responsabilités qu'une section de la même directive (D2) confie au policier rédacteur (chargé au départ de la cueillette de renseignements et de la rédaction du rapport d'événements) et au responsable de section, on retrouve pour le premier, celles de « *s'assurer que l'événement est rapporté en conformité avec la liste actualisée des codes d'événements et selon toutes les modifications à venir (...), d'inscrire les informations complètes (nom, prénom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone) des personnes impliquées et ce en utilisant les formulaires appropriés* », de même que « *les statuts de personne, de commerce et de véhicule appropriés au moment de la cueillette de l'information et ce en conformité avec les définitions du M.I.P.* ».

[600] Quant au second, il lui revient, à la conclusion des dossiers policiers, de re-codifier si nécessaire l'événement, d'inscrire, de modifier le cas échéant le statut de personne déjà inscrit en conformité avec les définitions appropriées, et de voir à ce que « *l'événement soit classé selon les exigences du C.C.S.J.* » (Centre canadien de la statistique juridique).

[601] La directive opérationnelle portant sur la méthode de rédaction et de soumission des rapports opérationnels décrit pour sa part les diverses situations ou événements pour lesquels la rédaction d'un rapport est nécessaire et les rôles spécifiques qui reviennent aux personnes impliquées dans divers aspects de la rédaction, telles le sergent de poste, le rédacteur, le transcripteur, le correcteur.

[602] Ainsi, « *le policier rédacteur est responsable de la qualité du contenu de ses rapports, et ce, en conformité avec les exigences actuelles ou à venir du guide de la Déclaration Uniforme de Criminalité (DUC — CCSJ) et du guide du Module d'Information Policière (M.I.P.) ainsi que selon les exigences du Service de police de la Ville de Gatineau* ». Pour sa part, le transcripateur voit à « *la gestion quotidienne de la file de transcription au Versadex et transcrit les événements, suppléments, suivis de correction et dossiers d'observation avec célérité afin d'assurer la disponibilité et le traitement immédiat des dossiers* ». On lui demande en outre d'être vigilant quant aux dossiers en erreur et d'assurer un suivi auprès des policiers pour corriger les problèmes.

[603] La directive traite aussi de la révision des cartes d'appel (C.2.2). Elle énonce que « *Le sergent de poste de l'équipe vérifie sur son quart de travail les cartes d'appels. Il valide la décision prise de fermer la carte d'appel sans rapport. Selon son analyse et en conformité aux directives opérationnelles en vigueur, il peut demander qu'un rapport soit produit* ».

[604] M. Beaudoin explique qu'une commis est affectée à chacune des trois premières sections mentionnées et qui sont chargées directement des enquêtes, soit dans l'ordre M^{mes} Massie, Mongeon et Labelle. Toutes, elles ont à effectuer du montage de dossiers, une procédure que détaille un document conçu à cette fin. Les interrogatoires vidéo relèvent exclusivement cependant des crimes majeurs et Info Bec des crimes généraux. Un gabarit est utilisé dans ce dernier cas et, également, pour les filatures (Word et Excel). Ceux-ci comptent d'ailleurs parmi les trente-deux gabarits qu'utilisent dans les diverses sections les enquêteurs et les commis à partir d'un disque auquel ils ont accès.

[605] Le travail des commis relativement à Info Bec consiste à compléter le gabarit en y inscrivant les renseignements personnels et la nature du crime en cause (fraude par exemple). Le document a pour objet de diffuser cette

information et de la transmettre par courriel à l'interne à l'ensemble du personnel. S'il y a besoin d'aller plus loin, les bureaux de renseignements externes sont consultés. Pour les interrogatoires vidéo, des copies en CD et DVD sont transmises à la Couronne. La demande se limite toutefois à 2 ou 3 par année.

[606] Pour leur part, les documents transcrits sont vérifiés. Selon l'exemple d'une plainte donné par M. Beaudoin, le patrouilleur rédige d'abord un rapport, lequel est dirigé vers la file de transcription puis acheminé au bureau des enquêtes. Selon la nature du crime, le lieutenant-déetective prend connaissance de l'événement, vérifie le travail à faire et assigne le dossier à un enquêteur. Au terme de son enquête, ce dernier soumet son rapport au lieutenant-déetective qui approuve le travail fait et s'assure que « tout soit là ».

[607] Le dossier chemine alors vers les tribunaux et au fichier central. Tout au long de ce processus, le commis inscrit les renseignements recueillis par l'enquêteur. Beaucoup de ces renseignements, autrefois consignés par écrit à la main, sont maintenant sur support informatique.

[608] L'ordre du montage de dossiers est préétabli, tout comme la façon de l'effectuer. Pour certains dossiers de la gendarmerie et de la liaison impliquant des libérations, le dossier est envoyé au fichier central; pour quelqu'un détenu pour enquête, il est envoyé au Bureau des enquêtes. M. Beaudoin estime que 20% environ des 30 à 33 000 événements rapportés annuellement dans la division donnent lieu à des accusations et se rendent à la cour. La directive portant la demande d'intenter des procédures, une directive révisée régulièrement, (E-138) détaille aux pages 2 et 3 la façon dont la liaison doit constituer l'ensemble d'un dossier à transmettre au tribunal.

[609] Une copie du dossier est alors transmise aux archives en plus de trois copies à la liaison (sert aux dépositions des policiers à la cour), au procureur

de la Couronne et au procureur de la défense respectivement. Il arrive également que le dossier, ou une partie de celui-ci, soit utilisé pour une rencontre entre le procureur et l'enquêteur, l'objectif étant soit de consulter la Couronne en vue de la prochaine action pour un crime majeur, ou de faire autoriser en cours d'enquête une plainte à l'endroit d'un détenu.

[610] Les commis aux enquêtes chargés de monter le dossier doivent composer avec le délai de 24 heures de comparution exigé pour un individu arrêté, souvent la nuit. Le matin, le dossier doit suivre. Il est préparé dans l'avant-midi et amené au Palais de justice à 13 h 30. Les cas de détention pour enquête arrivent fréquemment selon M. Beaudoin.

[611] S'il revient à chaque lieutenant-détective de gérer sa section, celui-ci demeure responsable de veiller au travail des commis en matière de statistiques. Ces derniers compilent et mettent à jour divers tableaux statistiques en format Word et Excel de façon à répondre aux obligations découlant des diverses législations en la matière. Les commis peuvent effectuer à cette fin des recherches sur Versadex où l'on retrouve tous les dossiers actifs et les lieutenants-détectives auxquels ils sont assignés.

[612] Versadex est l'outil privilégié de gestion de la division, souligne M. Beaudoin qui ajoute que « tout y est ». Ce système génère l'horaire et permet de gérer toutes les situations de remplacement. On y indique quel sergent-détective est en appel lors du week-end et les imprévus sont signalés au commis qui veille à alimenter le système.

3- Argumentation

[613] *Le Syndicat*. Pour F-3, voir argumentation générale. Pour la partie syndicale, les évaluations des quatre (4) postes du service de police en cause doivent être les mêmes puisque, selon la preuve, « la totalité de ces commis,

qu'ils soient au fichier central, au bureau des enquêtes criminelles ou encore à la liaison, travaillent non seulement dans le même service mais dans la même chaîne de travail ». Pour cette raison, les exigences de deux années d'expérience préalable à la liaison devraient se retrouver au fichier central ou dans les postes de police déconcentrés (M^{me} Ginette Barsalou). D'autant plus, estime la représentante, que « *les commis effectuent, dans ces postes de police déconcentrés, l'ensemble des tâches spécialisées qui sont pourtant attribuées à des groupes spécifiques dans les quartiers généraux (Hull et Gatineau)* ».

[614] À l'instar des *commis à l'évaluation*, le travail des *commis au fichier central* comporte un degré important de spécialisation doublé d'un potentiel d'erreurs fort élevé. Certaines tâches, telles l'épuration de dossiers, « *ne sont d'ailleurs accomplies que par les salariés ayant au minimum deux années d'expérience* ».

[615] La représentante soumet que les deux constantes des témoignages des quatre salariés, soit le volume de travail à accomplir (dossiers à épurer, mandats à traiter, rapports à transcrire, etc.) et l'importance névralgique de l'information entrée dans les différents systèmes, justifient d'évaluer à un niveau 3 et un niveau 4 pour l'ensemble des groupes de commis les facteurs de coordination et dextérité (3) et de concentration (4) respectivement. Elle estime que les titres d'emploi *Préposé à l'éditique* et *Préposé au centre d'appels non-urgents* sont de bons comparables pour le denier de ces facteurs.

[616] Elle ajoute, référant aux témoignages de M^{mes} Barsalou et Dubois, que le cadre de traitement des informations spécialisées traitées et les nombreuses répercussions qu'elles peuvent entraîner justifient un niveau 3. Selon elle, il y a de plus un parallèle, au plan de l'équité interne, entre ces dossiers et celui de commis au quartier-maître pour lequel un niveau 3 (bB) a été consenti et ceux des autres commis du service. Elle conclut en réitérant la demande syndicale

d'accorder les cotes syndicales et les titres d'emploi suggérés apparaissant à la pièce E-116.

[617] *La Ville*. Ses arguments sont en général les mêmes que pour les commis au fichier central. Concernant le facteur 3, la représentante note, plus particulièrement, le témoignage de M^{me} Massie selon lequel les situations urgentes, telles la comparution d'un détenu, sont peu fréquentes.

[618] Relativement au facteur 8, elle soumet que les commis ne peuvent sortir du cadre de travail (ex : interrogatoires, notes évolutives d'enquête) régi par des règles détaillées et précises. «*La méthode de saisie est toujours la même et des barèmes délimitent l'aire d'action*. Les commis sont entourés d'une équipe en support (agents, sergents et lieutenant) et l'ordre logique des tâches est dicté par le système (voir E-135). Le *Commis judiciaire – support aux auditions* est ici un comparable approprié.

[619] Enfin, en ce qui a trait au facteur 13, la représentante retient le témoignage de M^{me} Massie limitant à deux (2) ou à trois (3) fois par semaine la réception d'appels de gens insistants. Autre distinction par rapport aux autres dossiers : «*l'insistance vise à parler à quelqu'un d'autre, et (...) les réponses n'ont pas à être données par les commis* ». Au dire même de M^{me} Massie, les conversations sont plutôt effectuées par les enquêteurs.

4- Décision

(F-3) Coordination et dextérité

[620] Les observations précédentes touchant les commis du service de la police valent également dans le cas de ce poste. Les tâches de transcription de plusieurs types de dossier, d'alimentation dans des logiciels variés, de

recherches dans des systèmes policiers et de suivis constants de dossiers s'y exercent souvent en mode concurrent. Le niveau **3** est donc justifié.

(F-4) *Concentration*

[621] Relativement peu nombreux, les éléments distincts de la preuve ne remettent pas en cause la portée de l'analyse précédente de ce facteur touchant les postes de commis du service de police. Combinés aux autres, ils mènent au même résultat, soit le niveau **3** ou la cote **B2**, du facteur.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[622] Le même constat vaut ici également pour ce qui est de la composante autonomie. Le travail répond aux exigences de règles fort détaillées et précises et de vérification périodique. Quant au degré d'incidence auquel la Ville accorde la cote B, le tribunal estime que la cote C reflète mieux la preuve et la parenté qu'exhibe ce poste sous cet aspect avec les autres du service. Le niveau **1** du facteur, ou la cote **aC**, s'applique donc.

(F-13) *Environnement humain de travail*

[623] Tel que le souligne à juste titre l'argument patronal, la fréquence « continuellement » exigée par la cote A3 et réclamée par le Syndicat en matière de contact personnel avec des clients externes insatisfaits mais non agressifs n'est pas appuyée par la preuve en l'espèce. Il s'agit plutôt d'une fréquence occasionnelle, ce qui correspond à la cote **A1** ou le niveau **1** du facteur. La cote globale est donc **A1BOCO**.

Commis administratif – Travaux publics

(audience du 29 mars 2011 – Carole Morin)

[624] Deux (2) facteurs sont en litige pour ce poste : *Coordination et dextérité (F-3 - S : 3 et V : 2)*, et *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 3, ou bB et V : 1, ou aB)*.

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[625] Ce poste est compris dans le *Service des opérations de terrain*, division *Point de rassemblement Centre-ouest*. Le chef de cette division M. Guy Boudreau est le supérieur de la titulaire M^{me} Carole Morin durant la période de 2002 à décembre 2006. Les deux ont témoigné.

[626] Selon le tableau des facteurs en litige pour ce poste, les autres titulaires en sont M^{mes} Nicole Pichette, Francine Schingh-Mongeon, Nancy Tessier, et Johanne Legault, de même que M. Charles Guy.

[627] Le résumé de fonctions de la description d'emploi de M^{me} Morin, déposée sous l'intitulé *Commis administratif*, précise que la « *titulaire assure les communications avec les contremaîtres et les cols bleus du secteur Gatineau pour les besoins opérationnels du Service, répond à des appels téléphoniques provenant des citoyens ou d'autres services; assure le suivi des prêts de radios portatives; assure le suivi des équipements de CSST (détecteurs de gaz); assure le suivi des plaintes et requêtes des citoyens sur Pivotal* ».

[628] Les trois principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Communications et coordinations d'activités (50%)*, et *Commande et réception de marchandises (5%) et Gestion des plaintes et requêtes (45%)*.

[629] Le titulaire doit posséder un diplôme d'études secondaires et deux années d'expérience en travail de bureau.

2 – Preuve

[630] *Témoignage de la titulaire.* Employée dans l'ex-Hull, M^{me} Morin est Commis spécialisé – Travaux publics à la fusion. En 2003, elle s'occupe de la clientèle et de la répartition et travaille 40h/sem. selon un horaire variable. Après la formation appropriée, elle est transférée au CANU le 13 juin 2005. Son ancien poste a été ré-ouvert par la suite et elle y est retournée en février 2006. Selon elle, la différence principale entre les deux postes tient au fait que le travail au CANU est concentré sur les appels téléphoniques et la création des requêtes dans le système Pivotal à partir du Web.

[631] Elle juge très représentative la distribution ou la répartition des tâches figurant sur sa description d'emploi jusqu'à l'entrée en service du CANU (Centre d'appels non urgents) et de l'implantation du système Pivotal. La titulaire situe la période de transition vers le CANU entre juin 2005 et février 2006.

[632] Ses communications (ondes radio, mobiles et qui, dit-elle, « *ne s'arrêtent pas* ») se font à l'égard des trois équipes chargées respectivement de l'aqueduc, les parcs et espaces verts et la voirie (pavage, nids de poule, etc.). Elle prend également les appels d'urgence pour le secteur Aylmer. Elle communique avec les 4 ou 5 contremaîtres en devoir le jour pour l'aqueduc et la voirie. Certains travaux d'aqueduc exigent qu'elle communique avec l'équipe des édifices et de l'électricité; dans les requêtes pour fermer l'eau, elle doit vérifier le poteau de service car le citoyen a déjà retenu un plombier.

[633] Le détail fourni par sa description d'emploi sur le champ de responsabilités *gestion des plaintes et requêtes* résume bien dans l'ensemble le témoignage de la titulaire sur ces tâches en la matière :

- *Recevoir et enregistrer les plaintes et requêtes des citoyens (problème d'égout, refoulement, etc., ...), donner des informations.*
- *Vérifier les plaintes reçues sur Pivotal, les distribuer ou les redistribuer aux contremaîtres concernés et assurer le suivi.*
- *Compléter les requêtes dans le système selon les commentaires des contremaîtres, responsables et les chefs de divisions.*
- *Informé le CANU des situations particulières par courriels, par téléphone ou par le système radio téléphone ex. baisse de pression dans le secteur Hull.*
- *Effectuer des appels pour prendre les rendez-vous ex. : avec les commerçants pour les lectures de compteurs d'eau, avec les citoyens ajustement de poteau de service, fermeture d'eau.*

[634] Selon les renseignements fournis au Syndicat par la titulaire pour les années 2006 et 2007 (pièce S-375), le total des requêtes a été, pour la première, de 3 050 (voirie) et 1 820 (aqueduc/égout) et, pour la deuxième, de 3 011 et 1 794 respectivement. M^{me} Morin précise qu'il s'agit en moyenne de quelque 20 requêtes par jour, environ le quart desquelles requiert une action immédiate.

[635] Pour les situations d'urgence (regards d'égouts rouges, garderie, etc.), explique la titulaire, le CANU reçoit l'appel du citoyen, recueille l'information et la contacte ensuite. S'il s'avère que la demande n'est pas urgente, elle est inscrite dans le système. Elle garde ouvert le Pivotal pour y relever et évaluer les requêtes qui y entrent. Selon la nature de celles-ci, elle contacte le contremaître ou, à défaut, directement les gars de terrain. Elle ajoute que, par le Pivotal, « *on gère notre monde et nos requêtes* ». Elle s'occupe particulièrement du portail hiver/aqueduc et traite avec le technicien au déneigement. De plus, elle gère elle-même directement les situations d'épandage dans les cas de rues glacées.

[636] En consultant une requête, elle vérifie les erreurs possibles de localisation. Elle peut rappeler le CANU ou le citoyen pour obtenir davantage de renseignements, ce qui survient en moyenne de 5 à 10% du temps. Pour les requêtes Pivotal non urgentes qu'elle traite, le contremaître lui remet à chaque jour la liste de celles qui ont été complétées puisqu'il est celui qui prépare et distribue le travail aux membres de son équipe. Le contremaître lui remet de plus le vendredi la liste des employés en devoir à l'aqueduc lors des week-ends, ou celle de ceux affectés à l'épandage du sable en hiver. Cette liste est aussi transmise au CANU. Elle dispose déjà de la liste de garde des contremaîtres pour les édifices et la voirie.

[637] Même si le système comprend des gabarits pour la voirie, il importe souvent de tenter de cerner plus précisément la nature de la requête. Un délai est normalement indiqué au système qu'elle peut modifier avec autorisation, c'est-à-dire après avoir parlé au contremaître et donné une raison. Elle écrit toujours ses commentaires sur la requête. Les tempêtes de neige sont l'occasion de situations stressantes en raison du nombre d'appels et des équipes qui sont sur la route.

[638] À part le Pivotal, elle utilise la géomatique interactive pour situer les limites d'eau d'une propriété, une conduite d'égout ou déterminer l'endroit visé par une demande d'excavation. Elle peut aussi utiliser le site de la Ville dans son volet taxation et son rôle d'évaluation pour trouver un propriétaire.

[639] Son horaire est de 7 à 15 h chaque jour, période au cours de laquelle les requêtes normales entrent dans le système. En dehors de ces heures, le CANU peut soit appeler le préposé de service, le contremaître en devoir ou, en dernier recours, le col bleu sur la route. Un collègue commis la remplace lors de ses vacances; elle le forme à cette fin deux ou trois jours avant, c'est-à-dire l'instruit dans les grandes lignes quant au travail à faire.

[640] Son supérieur immédiat – elle en a eu plusieurs au fil du temps, n'intervient pas fréquemment, se limitant à faire des constats aux fins du contrôle de qualité. Elle dit ne pas disposer de nombreux guides ou procédures, sauf lors d'avis de faire bouillir l'eau ou de situations de refoulement d'égouts. Les erreurs qui peuvent survenir ont un coût en temps et en désagrément humain, pour ne pas dire en danger comme dans le cas d'un couvercle d'un égout qu'on a enlevé.

[641] *Témoignage du superviseur.* M. Guy Boudreau est chef de division, Centre-Ouest au service Opérations de terrain de 2002 à décembre 2006 et, à ce titre, superviseur de la titulaire jusqu'au départ de cette dernière pour le CANU en 2006, en même temps que les employés cols blancs permanents aussi impliqués dans ce genre de tâches, soit une personne aux plaintes et requêtes (dénégement) et un commis chargé de monter les plans pour le déneigement. Il s'occupe des secteurs Hull et Aylmer et est responsable, à ce titre, de quelque 175 cols bleus répartis entre la voirie (80), l'aqueduc (25), les parcs (120) et Aylmer (40). Ses responsabilités comprennent la planification et la coordination des travaux liés aux éléments précédents en plus de la gestion des budgets correspondants.

[642] Le présent poste de commis en est un qui requiert « énormément de jugement » puisqu'il implique une collaboration constante avec les contremaîtres. Après une période de formation de 1 à 2 semaines, la titulaire devient progressivement « une pieuvre » par la connaissance qu'elle doit posséder des rouages des opérations. Les directives sont « à 98% non écrites ». En cas de problèmes, lui-même rencontre son équipe et les responsables en place (contremaîtres et chefs de division) mais M^{me} Morin n'y participe pas.

[643] Le système Pivotal impose un délai de traitement d'une requête qui ne peut être modifié sans autorisation du directeur du CANU. On doit donner une

bonne raison, car il demeure réticent à modifier ce délai. Ces délais ont été inscrits dans le système à la suite de nombreuses consultations.

[644] Il n'a pas été impliqué dans la décision de transférer le poste au CANU mais l'a ré-ouvert puisqu'il est estimé important d'avoir quelqu'un sur place en contexte opérationnel. Il a même eu un employé temporaire lors du transfert de M^{me} Morin au CANU.

3- Argumentation

[645] *Le Syndicat*. Pour le facteur 3, le Syndicat réfère le tribunal à son argumentation générale résumée plus tôt. Pour le facteur 8, il reprend l'argumentation déjà formulée dans le dossier de M^{me} France Lacroix et réfère en outre à la preuve et aux considérations tirées du dossier de M^{me} Linda Guénette, lequel a fait l'objet d'une décision du tribunal le 12 novembre 2010.

[646] *La Ville*. Elle aussi réfère ici à son argumentation déjà formulée dans le dossier de M^{me} France Lacroix, « la seule distinction entre les deux (2) titres d'emploi est le facteur 12, en raison de l'environnement de travail dans les ateliers municipaux.

4- Décision

(F-3) *Coordination et dextérité*

[647] Les exigences de coordination qu'imposent ici les tâches caractéristiques du poste sont, de par les acteurs principaux impliqués (les contremaîtres) et les moyens de communications multiples (mobiles et terrestres), aussi constantes que diversifiées. Les besoins de rapidité ne sont pas dictés seulement par les situations d'urgence, lesquelles représentent de l'aveu même de la titulaire qu'environ 20% de l'ensemble des requêtes. Ils résultent aussi de la

convergence des appels et des renseignements d'une grande variété de sources. L'image de la pieuvre évoquée par le superviseur me semble traduire éloquemment cette dimension du travail. En conséquence, le niveau **3** du facteur est approprié.

(F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs

[648] Le niveau d'autonomie du facteur étant admis, l'incidence des actions ou erreurs de la titulaire telle qu'elle ressort de la preuve est d'un degré élevé comme le réclame le Syndicat. À nouveau, l'importance du jugement de la titulaire soulignée par le chef de division M. Boudreau relativement aux multiples situations au cœur desquelles elle se retrouve, et aux nombreux acteurs avec qui elle doit interagir, suggère fortement un impact potentiel au niveau d'une partie des activités ou d'une perte de temps pour une ou plusieurs personnes de la municipalité. Ceci correspond à l'énoncé B du degré d'incidence du facteur, ce qui lui confère le niveau **3** ou la cote **bB**.

Commis-caissier

(audience du 28 mars 2011 – Céline Laflamme)

[649] Les quatre (4) facteurs suivants de ce poste sont en litige : *Expérience préalable de travail* (**F-2 – S : 3** et **V : 2**), *Concentration* (**F-4 - S: 3**, ou **B2** et **V: 2**, ou **A2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 3**, ou **bB** et **V : 1**, ou **aC**) et *Coordination et formation* (**F-11 – S : 2** et **V : 1**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[650] Il y a huit (8) postes désignés sous l'intitulé d'emploi *Commis-caissier*, dont un vacant. Les titulaires en sont : M^{mes} Céline Laflamme, Lucie

Desrosiers, Joanne Brûlé-Johnston, Hélène Chauret, Lise Sauvé, Danielle Charron, Line Chénier. M^{me} Laflamme, qui travaille au Centre de services de Buckingham au sein d'une petite équipe constituée de 5 salariés et 2 cadres, a témoigné au nom de ses collègues. Elle relève de la directrice du Centre M^{me} Lucie Poulin qui, bien que présente à l'audience, n'a pas témoigné.

[651] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi déposée sous ce même intitulé (CSB-BLC-003), la « titulaire voit à donner diverses informations et à servir les citoyens; fait l'encaissement de sommes versées à la Ville (finances, cour municipale, SPCA, STO); procède à la saisie et à l'alimentation de données dans différents systèmes informatiques ».

[652] Les trois principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Service à la clientèle* (50%), *Administration / appui financier* (40%), et *Saisie et alimentation de données* (10%).

[653] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études professionnelles en comptabilité et une année d'expérience.

2 – Preuve

[654] *Témoignage de la titulaire.* M^{me} Laflamme souligne que, à la fusion, elle a continué pendant deux ans à exercer certaines fonctions financières, telles les comptes à payer, la paie des cols bleus, les hypothèques légales. Celles-ci ont par la suite été assumées par le service des Finances. Elle dit cependant avoir continué à s'occuper des rapports d'assiduité de ces employés pour son secteur et celui de Masson-Angers à raison d'un jour par semaine et à répondre au comptoir à leurs questions à ce sujet (temps supplémentaire par exemple).

[655] Ses tâches liées au volet du *service à la clientèle* comprennent d'abord l'encaissement des sommes versées découlant des décisions de la Cour municipale. Nombre de citoyens concernés, estimés à 10 et 20 par jour, viennent payer au comptoir. Outre le fait de recevoir les paiements, elle s'assure également à cette occasion s'il y a d'autres sommes exigibles, ou d'autres dossiers concernant un client et, s'il est incapable de payer, peut offrir l'option d'une entente ou de délais additionnels en consultant le percepteur des amendes au moyen d'un formulaire conçu à cette fin. Dans le cas de ventes pour taxes, elle doit obtenir un code d'approbation pour le citoyen affecté désireux de payer. Seuls les paiements comptants ou débits directs sont alors acceptés.

[656] Pour l'ensemble de ces tâches, elle utilise le système Unicité et les directives consignées dans un Guide de l'utilisateur – Section revenus (informations pour les Centres de services), lesquelles établissent entre autres un barème pour l'étalement des paiements et les sommes minimales à payer au départ.

[657] L'encaissement dont elle s'occupe est plus important encore durant la période intensive du paiement des taxes municipales en janvier et février. À partir des états de comptes, de bloc-notes gardés dans un fichier de taxation et de la « *procédure qu'elle a apprise en parlant aux gens* », elle fournit à cette occasion de nombreuses explications aux citoyens (de 20 à 30 par jour durant ce temps, certains se présentant au comptoir) sur le solde à payer, sur certains aspects tels les dégroupements de lots, les factures supplémentaires, la taxe de bienvenue, le départage de la période applicable (ventes de propriétés). En cas de difficultés, elle fait appel au technicien en facturation. Dans le cas de chèques postdatés, elle vérifie l'exactitude du montant, fait une copie du chèque et le transmet à la banque.

[658] Elle utilise le système de taxation pour l'impression des facteurs (des exemples d'écrans du système ont été déposés), l'analyse du dossier, les états

de comptes, les erreurs possibles (vérifiées alors avec la taxation et l'évaluation). Elle ne peut effectuer de changements au système cependant.

[659] Elle reconnaît en contre-interrogatoire qu'elle dispose d'une liste de personnes-contact qu'elle peut consulter sur ces problèmes comme pour ceux reliés à la Cour municipale. Elle dit le faire rarement toutefois, soit que la liste n'est pas mise à jour régulièrement ou qu'il lui est difficile d'accéder à la ligne de taxation.

[660] Le volet *administration//appui financier* de sa description d'emploi signifie pour elle les activités rattachées au balancement de la caisse qu'elle doit effectuer tôt le matin à partir des divers rapports reçus (urbanisme, bibliothèques, etc.) et aux sommaires d'encaissement qui en résultent (nombre de ces sommaires ont été produits). Les sommaires qu'elle prépare sont vérifiés aux finances par M^{me} Sylvie Lemoyne qui effectue la conciliation bancaire et le sommaire Interac. On l'appelle parfois à ce sujet. Après le balancement, elle transfère les sommaires au système corporatif en s'assurant des bons postes budgétaires qui sont en l'occurrence au nombre de 5 ou 6.

[661] Le roulement des employés temporaires, recrutés surtout avant la période de taxation, est élevé, souligne-t-elle. Vingt-deux (22) d'entre eux sont passés depuis 2002 et à qui elle devait montrer le travail à faire pour la cour municipale, les taxes, le SPCA et la petite caisse. Il fallait de plus les familiariser sur les systèmes en usage (Corporatif, Unicité et Taxation). Elle ajoute que la personne du secteur Masson-Angers l'appelle de 5 à 6 fois par jour.

[662] Elle précise toutefois qu'elle n'avait pas à vérifier leur travail une fois la formation terminée, sauf si une des temporaires devait la remplacer pour les suivis. Sa collègue M^{me} Julie Chénard, qui fait également de la perception en janvier et juin, la remplace lors de ses pauses et les deux coordonnent leurs

vacances. Sa supérieure (la directrice) n'intervient pas dans son travail mais elle-même rencontre les finances quatre fois par année pour s'informer des projets et des dossiers à venir et discuter des moyens de mieux informer les citoyens.

[663] Selon les tableaux statistiques déposés par la Ville sur les encaissements par point de service pour les taxes foncières et la Cour municipale, le nombre de transactions à Buckingham en 2006 était de 1 420 et 3 156 respectivement au regard de 98 232 et 109 364 pour la Ville considéré dans son ensemble.

[664] Dossier de M^{me} Diane Côté. Intégrée d'abord à titre de *Commis administratif* en janvier 2007, cette employée du Centre de services d'Aylmer s'est vue reconnaître le titre d'emploi *Commis-caissier* au stade des représentations des parties en juillet et août dernier.

[665] *Commis-caissière* au Centre de services d'Aylmer de l'automne 2003 jusqu'au printemps 2004, M^{me} Côté quitte quelques mois pour aller travailler au service des finances comme *Commis-finances*. La même année, elle revient occuper le poste qui sera celui dans lequel elle est intégrée formellement en janvier 2007.

[666] Selon le résumé de fonction de sa description d'emploi à l'intégration portant l'intitulé *Commis – support de bureau* et transmise par le Syndicat en juillet dernier avec son argumentation écrite, la titulaire « *effectue le classement pour la direction du Centre de services; procède à la saisie et à l'alimentation de données dans différents systèmes informatiques; fait l'encaissement de sommes versées à la Ville (finances, cour municipale, SPCA, loisirs et urbanisme), prépare des pièces de comptes à payer et voit à accueillir et à donner diverses informations aux citoyens* ».

[667] Les quatre (4) principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Support au travail de bureau* (50%), *Administration / appui financier* (20%), *Service à la clientèle* (15%) et *Encaissement* (15%).

[668] Le poste exige du titulaire de posséder un diplôme d'études secondaires, mais aucune expérience préalable n'est requise.

[669] Les éléments factuels pertinents du dossier, maintenant réglé, de M^{me} Diane Côté et qui, selon la demande syndicale, sont à verser au présent dossier, peuvent être résumés comme suit :

- Son poste de travail est situé juste à côté de celui d'une commis-caissière qui travaille au comptoir du Centre de services d'Aylmer. Le Centre ne compte aucune commis-réceptionniste.
- À hauteur de 50%, l'enregistrement et la conciliation des diverses opérations d'encaissement constitue sa tâche la plus importante. Les montants en cause sont de l'ordre de plusieurs milliers de dollars par année, semblables à ceux encaissés dans d'autres centres de services par les commis-caissiers. Ils proviennent d'une multitude de sources, soit la taxation, les perceptions d'amendes et autres constats d'infractions émis, les permis d'affaires (urbanisme), la vente de médailles pour animaux ou, encore, les factures émises par la Ville de Gatineau pour fausses alarmes, branchements de services, etc. Elle utilise à ces fins les mêmes systèmes informatisés que les commis-caissiers, c'est-à-dire système corporatif, système de taxation, système Unicité (cour municipale), etc.
- Elle donne des explications aux citoyens sur les factures de taxes municipales et factures complémentaires, ainsi que sur les périodes couvertes, les intérêts payables et imputés dans certains cas.

- Elle fait les recherches appropriées au système Unicité pour la perception des amendes et leur statut (jugement rendu, permis de conduite, etc.) et peut autoriser un délai additionnel de 30 jours aux défendeurs dans certaines situations, sans avoir besoin de passer par le percepteur des amendes.
- Elle effectue les encaissements reliés aux permis d'affaires ainsi qu'à l'urbanisme au moyen des deux systèmes particuliers en usage dans le secteur Aylmer, soit *Data général* (permis d'affaires) et *Mode production* (permis de construction).
- Tâche nécessitant en moyenne de 30 minutes à une heure, elle effectue chaque jour en fin de journée les opérations de balancement et de conciliation en vue d'un dépôt qu'elle effectue à un temps autre que celui de sa collègue commis-caissière (début et fin de journée). Elle partage avec cette dernière ses tâches d'encaissement et les deux se remplacent pendant leurs pauses, congés et vacances.
- En vertu de l'organisation du travail et de certaines tâches qui lui étaient propres (saisie de l'assiduité des employés, suivi des plaintes et requêtes et petite caisse), M^{me} Côté doit servir les citoyens se présentant au comptoir.

3- Argumentation

[670] *Le Syndicat*. Outre celle, plus générale, résumée plus tôt lors de l'examen du dossier de sa collègue M^{me} Julie Chénard, l'argumentation syndicale comprend certaines des considérations soulevées au départ dans le dossier de M^{me} Côté. Étant donné que ce dernier est maintenant réglé, les plus pertinentes au regard de l'ensemble de ces postes demeurent les suivantes.

[671] Pour le facteur 4 (concentration), étant donné que les tâches en cause sont reliées à la perception de montants d'argent, le volume d'achalandage

ainsi que l'exactitude du travail à accomplir sont des éléments primordiaux à considérer aux fins de son application. « *Les commis-caissiers doivent vérifier entre-autres l'adresse de la propriété, les coordonnées du propriétaire, l'exactitude du dossier, le montant du solde, la présence ou l'absence d'un créancier, etc.* ».

[672] Pour ce qui est du facteur 8 (conséquence des actions, décisions ou erreurs), les commis-caissiers, dont M^{me} Côté, travaillent en règle générale de façon autonome sans intervention du supérieur immédiat. « *Deux personnes pouvaient [les] informer des modifications apportées, soit M^{me} Carmen Rivest de la Cour Municipale ainsi que M^{me} Linda Maurice du service des finances* ».

[673] Concernant le facteur 11 (Formation et Coordination), M^{me} Côté indique avoir eu à former au moins six personnes (M^{mes} Nicole Boucher, Francine Roy, Joanne Brûlé-Johnston, Suzanne Nadon, Nicole Laurier, Nicole Morin), c'est-à-dire à leur apprendre à utiliser chaque logiciel, à faire des recherches, rapports et sommaires, à balancer les caisses et à utiliser les méthodes de conciliation. Elle était sollicitée quotidiennement par la suite pour leur offrir du support.

[674] *La Ville*. Selon sa représentante, il importe de distinguer au départ les postes de *commis-finances – caisse* et de *commis-caissier*. Le premier comprend 55% de vérification de pièces de comptes à payer, ce qui en constitue la tâche principale et caractéristique. Les autres titres d'emploi de commis-finances ne comprennent pas de tâches identiques.

[675] Concernant le facteur 2, il n'y a aucune preuve que la décision de l'employeur est arbitraire, discriminatoire ou abusive. Disant utiliser pour une rare fois la notion d'équité interne, la représentante tient « *à préciser dans ce cas-ci que des tâches d'encaissement sont effectuées dans bon nombre de*

commerces où aucune expérience n'est exigée, [et] qu'un DEP est exigé pour ce poste, contrairement à d'autres postes de commis ».

[676] En ce qui concerne la durée, l'élément du facteur 4 ici en litige, les tâches sont variées et entrecoupées, et ne sont pas toutes de même intensité. Elle rappelle que, selon la décision *Commis aux acquisitions et à la préparation matérielle*, le niveau 2 inclut les combinaisons 1B et 2A. Elle réfère en outre « *aux considérations thématiques de l'étape 2 relatives à l'impact du service au public sur le facteur de concentration* », jugées très pertinentes en l'espèce, de même qu'aux comparables *Commis-réceptionniste* et *Préposé à la bibliothèque*.

[677] Enfin, le niveau 2 réclamé par le Syndicat à l'égard du facteur 11 « *exige de former et coordonner le travail sur une base occasionnelle* ». La formation vise ici les nouveaux employés et il n'y a aucune preuve de coordination du travail. Ainsi qu'il ressort de la décision dans le dossier de M^{me} Julie Villeneuve, *secrétaire juridique*, répondre aux questions n'équivaut pas à coordonner le travail. « *Le nombre de vingt-deux (22) personnes formées depuis 2002 peut sembler beaucoup* » mais il doit être étalé sur une période d'au moins dix (10) ans.

4- Décision

(F-2) *Expérience préalable de travail*

[678] Il est pertinent de rappeler ici que l'énoncé de ce facteur exige, aux fins de son application, de tenir compte « *du degré de formation académique au facteur 1* ». Cette formation est en l'occurrence un diplôme d'études professionnelles en comptabilité dont l'effet est sûrement de réduire la période de familiarisation à l'endroit des tâches rattachées au volet encaissement ou appui financier.

[679] Quant aux autres tâches, la preuve ne présente à leur égard aucun élément suggérant qu'au terme d'une année d'expérience la titulaire ne serait pas en mesure d'accomplir adéquatement les fonctions du poste. Le niveau **2** du facteur est en conséquence justifié.

(F-4) *Concentration*

[680] Tel que le souligne le Syndicat, la perception de montants d'argent, le volume d'achalandage ainsi que l'exactitude du travail à accomplir sont des éléments fort pertinents dans l'application du facteur. Envisagée dans le cours d'une prestation quotidienne de travail et des conditions dans lesquelles celle-ci survient, les périodes de concentration d'intensité moyenne que ceux-ci exigent me semblent être toutefois d'une durée inférieure à celle reconnue aux commis du service de police. Ces périodes sont plus entrecoupées qu'elles ne le sont pour ces derniers dont l'attention exigée pour un nouveau dossier ou un élément de celui-ci tend à se maintenir davantage. En conséquence, le niveau **2** du facteur, ou la cote **A2**, s'applique.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[681] La cote aC proposée par la Ville répond mieux dans l'ensemble aux éléments pertinents de la preuve sur l'encadrement du travail et les conséquences qui peuvent se rattacher aux actions ou erreurs des titulaires du poste. Des activités telles que l'alimentation de données dans différents systèmes informatiques, l'encaissement et les renseignements à fournir aux citoyens comme sur la facturation par exemple répondent pour la plupart à des règles et des directives précises. En même temps, on conçoit aisément que des renseignements erronés donnés à des citoyens auront un impact indéniable sur les services externes et sur l'image de la municipalité. Le niveau **1** ou la cote **aC** du facteur s'applique donc.

(F-11) Coordination et formation

[682] La preuve de coordination du travail s'avère manquante en l'espèce. S'il est admis que les titulaires devaient montrer le travail à des employés temporaires, ces interventions se limitaient à la façon de réaliser certaines tâches ou d'accéder aux outils informatiques. Or, le volet coordination est une condition stricte d'application de l'énoncé du facteur réclamé par le Syndicat. Il en résulte que le niveau **1** du facteur est ici approprié.

Commis à la gestion des effectifs

(audience du 17 mars 2011)

[683] Le seul facteur en litige pour ce poste est : *Concentration* (**F-4 – S : 4** ou **C2** et **V : 3** ou **B2**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[684] M^{me} Catherine Richer est titulaire unique de ce poste. Elle a témoigné pour le Syndicat. Son poste relève du directeur adjoint des opérations – sécurité incendie, M. Daniel Albert qui, bien que présent à l'audience, n'a pas témoigné.

[685] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi du poste, description déposée sous l'intitulé *commis administratif*, la « titulaire suit les directives du Service et le respect de la convention collective afin d'élaborer les horaires de travail et le temps supplémentaire du personnel et effectue la saisie des activités des pompiers à l'agenda mensuel ».

[686] Les deux principaux champs de responsabilités du poste et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Élaboration des horaires* (90%), et *Inscription des activités des pompiers à l'agenda* (10%).

[687] M^{me} Richer a obtenu ce poste à la suite d'un affichage paru le 11 avril 2005. Le résumé des fonctions qui y apparaît est le suivant :

Sous l'autorité du chef de la division administration, reçoit les demandes de permis d'absence; effectue les entrées des congés à l'horaire hebdomadaire; tient à jour l'horaire des quatre (4) équipes; reçoit les demandes de congés; tient à jour la liste de disponibilité des pompiers temporaires; est responsable de contacter les pompiers, lieutenants ou chefs aux opérations pour demande de temps supplémentaire; assure le suivi des affectations ou absences du personnel; collige des données et des renseignements pour la préparation de différents rapports; collabore à l'implantation et procédure de contrôle concernant la gestion des effectifs; effectue sur traitement de textes de la correspondance, des rapports, différents formulaires, etc.; produit, à l'aide du logiciel Excel, divers tableaux et graphiques; reçoit des appels téléphoniques; tient à jour divers systèmes de contrôle et de référence; effectue divers travaux de bureau tels que photocopies, classement, etc.; remplace au besoin la réceptionniste du service; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.

[688] Les qualifications et exigences comprises dans cet affichage sont essentiellement les mêmes qu'on retrouve à cette rubrique (section 5) dans la description d'emploi, notamment que la titulaire doit posséder un diplôme d'études secondaires et deux années d'expérience en travail de bureau.

2 - Preuve

[689] *Témoignage de la titulaire.* M^{me} Catherine Richer occupe ce poste depuis novembre 2005, soit depuis sa création. Jusqu'au début de 2006, son supérieur était M. Luc St-Denis, à qui son superviseur actuel M. Albert a succédé. Elle affirme que ce dernier n'intervient pas au quotidien mais qu'il le

fait au besoin à sa demande. Son milieu de travail est constitué surtout de pompiers et de chefs d'opérations.

[690] L'élaboration des horaires représente, de loin, ses tâches les plus importantes. Ce premier champ, à hauteur de 905, englobe beaucoup de choses selon elle. L'énoncé précis qu'en fait sa description d'emploi résume bien les aspects généraux de son témoignage à cet égard. Les tâches qu'il décrit sont les suivantes :

- *Recevoir les demandes de congés signées et autorisées par les chefs aux opérations, s'assurer de leur conformité dans la convention collective et les politiques du Service.*
- *Préparer l'horaire de travail des pompiers et les faire autoriser par le chef aux opérations. En fait la distribution.*
- *Communiquer avec le personnel afin de compléter les horaires de travail afin de maintenir l'effectif minimum en devoir.*
- **Vérifier** *les horaires de la semaine précédente en arrimant les demandes de congés et les formulaires de réclamation de temps supplémentaire ainsi que les formulaires d'assiduités.*
- *Expédier l'horaire et les formulaires des pompiers pour la paie.*

[691] Les horaires concernent 4 équipes de pompiers répartis sur 7 casernes, soit environ 200 d'entre eux à la période pertinente. Les statuts d'emploi sont les temporaires de long terme, les permanents, les officiers en caserne (lieutenants) et les temporaires affectés un quart à la fois.

[692] Les horaires de travail sont définis à l'Annexe « A » de la convention collective selon les équipes et les quarts de travail. Selon M^{me} Richer, elle n'a pas reçu de formation formelle à son arrivée en poste sur ces horaires. Une personne temporaire lui en a expliqué le fonctionnement à son arrivée en poste et, au besoin, elle lisait la convention collective.

[693] L'horaire initial hebdomadaire (commençant au 1^{er} quart de travail du lundi matin et se terminant au dernier quart de nuit du dimanche) est affiché le mercredi. Les équipes sont préétablies, les pompiers ayant une caserne d'attache. L'horaire qu'elle prépare indique aussi, le cas échéant, les divers congés (maladie, congé de longue durée, etc.). Utilisant le gabarit de cet horaire (pièce E-119), M^{me} Richer y inscrit les divers changements et d'autres remarques ou explications nécessaires. Le chef des opérations et les états-majors y ont accès et peuvent y inscrire des changements dont certains leur sont réservés. L'horaire ainsi conçu est accessible au personnel en caserne qui ne peut cependant le modifier.

[694] La titulaire est celle à qui revient le plus souvent la tâche de combler les vides ou les absences selon les exigences de la convention collective et dont les demandes sont reçues par télécopieur ou téléphone. Lorsqu'il y a plusieurs absences dans une caserne, elle vérifie d'abord s'il y a des surplus ailleurs. En cas d'absence d'une durée de plus d'un quart de travail, elle va remplacer à partir du pompier le plus ancien et aussi des pompiers temporaires de longue durée. Lorsqu'aucun parmi ces derniers n'est disponible, « *on va à l'appel des temporaires supplémentaires* ». Aux fins de vérifier sa disponibilité, un pompier a droit à deux (2) appels dans un intervalle de dix (10) minutes. Elle dispose à cette fin de deux lignes téléphoniques. La procédure est la même pour les remplacements de lieutenants.

[695] Les choix de vacances des pompiers et lieutenants s'effectuent en novembre pour l'année civile suivante. Elle-même voit à afficher la liste d'ancienneté et les choix disponibles. Chaque dimanche de novembre, une rencontre se tient pour chacune des équipes au cours de laquelle les choix sont validés. La titulaire participe à ces rencontres dirigées par le chef des opérations. L'affichage général qui en résulte est inscrit à l'ordinateur et accessible à tous.

[696] Les outils qu'elle utilise sont la convention collective et les horaires de travail, le défit étant de structurer ses tâches, ajoute-t-elle. Ainsi, elle inscrit dans un fichier Excel les absences pour formation, elle avise les gens des remplacements à effectuer et assure le suivi nécessaire. Il arrive qu'elle soit avisée d'une libération pour formation que 48 ou 24 heures à l'avance. Elle s'adapte alors selon que le pompier peut demeurer disponible ou non en cas de situation majeure et l'avise qu'il pourrait devoir aller à une autre caserne.

[697] En moyenne, entre 30 et 50 changements d'horaires surviennent chaque jour selon M^{me} Richer, les mois de juin à septembre étant les plus chargés. Ces changements occupent une grande partie de sa journée, notamment à l'arrivée lorsqu'une pile de ceux-ci l'attend. La fin de décembre et le congé de mars sont les deux autres périodes particulièrement occupées, notamment en raison des inscriptions nombreuses de temporaires supplémentaires. Quand elle n'est pas au travail, le chef des opérations s'occupe des urgences.

[698] Sous réserve d'un maximum de dix (10) en avance et d'un formulaire à remplir, des échanges de quarts de travail sont permis entre pompiers et lieutenants; les temporaires supplémentaires en sont exclus. Les vérifications auxquelles la titulaire se livre concernent souvent ces échanges de temps, les congés fériés et l'atteinte du nombre maximal de remplacements permis. Ces remplacements sont plus nombreux et difficiles et exigent parfois d'être autorisés au préalable.

[699] Sa gestion des priorités se fait en fonction des urgences, de la nature des demandes reçues et du nombre de changements à effectuer. Si elle manque du temps le vendredi, ce qui n'est pas le cas habituellement, elle prépare un compte-rendu de ce qui reste à faire. Elle revoit les demandes de changements

que peut mettre le chef des opérations dans le dossier qu'elle garde à cette fin. Elle en revoit certains détails et effectue les vérifications nécessaires.

[700] Elle estime ne pas être en mesure de toujours corriger les erreurs commises dans des situations telles que du temps supplémentaire accordé à la mauvaise personne, ou l'octroi d'un quart à un pompier temporaire. En périodes occupées, les appels peuvent atteindre 200, comparativement à une vingtaine à d'autres temps. La contrainte de temps vient de la multitude des tâches à effectuer en même temps.

3- Argumentation

[701] *Le Syndicat*. Plusieurs raisons militent en faveur de sa demande d'une durée de concentration de deux (2) heures et plus, soit le seul élément en litige. Il y a d'abord l'immédiateté des tâches à effectuer, puis le nombre de changements qu'occasionnent à la fois les lieux et les quarts de travail visés par le gabarit des horaires hebdomadaires. La méthode n'est pas complètement informatisée. Tout ceci signifie que plusieurs tâches doivent être accomplies à la fois.

[702] Bien qu'il n'y ait pas de comparables à proprement parler, la représentante détecte certaines analogies avec les postes de *secrétaires administratives* et *préposés au CANU* dans la mesure où plusieurs variables sont en cause et qu'il n'y a pas possibilité de se reprendre en cas d'erreur. Son poste occupe un emplacement névralgique et demeure le point de chute d'une multitude de changements aussi fréquents que variés.

[703] *La Ville*. Pour la représentante, aux fins de l'application de l'élément du facteur en litige (la durée), « *il importe de rechercher les tâches qui sont de même intensité, soit moyenne* ». En l'espèce, les tâches sont diversifiées et d'une

intensité variable selon qu'il s'agisse de la confection des horaires ou, plutôt, les questions posées par les employés.

[704] Elle soumet en outre que « *la concentration exigée pour le poste correspond à l'énoncé général de concentration moyenne du plan d'évaluation* », référant en cela à la récurrence de tâches encadrées par des procédures bien connues. Référant aux décisions sur les titres d'emploi *Percepteur des amendes, Technicien en administration, Acheteur, Commis judiciaire – support aux auditions, Technicien aux plaintes et requêtes*, elle énumère à cet égard les éléments suivants : motifs de congés, motifs de refus (respect des minimums, etc.), options limitées, série de congés déjà inscrits.

[705] Elle renvoie enfin aux comparables suivants : *Commis à la paie et à l'assiduité, Commis aux finances, Commis judiciaire – support aux auditions, Technicien à la paie, Technicien à la rémunération et aux avantages sociaux, Technicien en gestion de l'invalidité, Percepteur/greffier-suppléant, Technicien en administration, Technicien plaintes et requêtes et Agent de développement culturel.*

4- Décision

(F-4) Concentration

[706] L'affirmation non contredite de M^{me} Richer selon laquelle quelque 30 à 50 changements d'horaires surviennent chaque jour en moyenne me paraît ici un élément décisif. Ce n'est pas en soi le nombre lui-même qui importe le plus mais l'attention à la multiplicité des règles et des situations que de tels changements exigent (ordre de priorité, statut d'emploi, plafond d'échanges de temps, temps supplémentaire, etc.).

[707] Dans un tel contexte, chaque demande de changement impose une évaluation de plusieurs variables pour laquelle la concentration doit être maintenue. Le processus se répète évidemment pour la demande suivante de sorte que les interruptions d'une concentration moyenne sont relativement moindres que dans les comparables cités par la représentante patronale. Il en résulte une concentration de longue durée, soit le niveau **4** du facteur, ou la cote **C2**.

Commis aux achats

(audience du 26 avril 2011 – Claudette Paquette)

[708] Les trois (3) facteurs suivants du poste sont en litige : *Coordination et dextérité* (**F-3 – S : 3 et V : 1**), *Concentration* (**F-4 - S: 3, ou B2 et V: 2, ou B1**), et *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 5, ou A3B3C3D1 et V : 4, ou A2B1C3D0**).

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[709] M^{me} Claudette Paquette est titulaire unique de ce poste. Ce dernier est compris dans la section *Achats et contrats* de la division *Approvisionnement* du service des *Finances*, module *Administration et finances*. Le chef de section M. Claude Tremblay est le supérieur de la titulaire. Les deux ont témoigné lors de l'audience tenue le 26 avril 2011.

[710] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de la titulaire dont les parties ont convenu en cours du présent processus de remplacer le titre précédent (*Commis administratif*) par celui de *Commis aux achats*, la « titulaire voit à approvisionner les requérants des ateliers mécaniques en produits, pièces automobiles et services selon les politiques et procédures établies; assure la réception et la distribution de la marchandise; assure le

contrôle d'une petite caisse et prépare des pièces de comptes à payer ». À noter en outre que l'expression « *au besoin, remplace l'agent d'approvisionnement du secteur* » que l'on retrouve dans la version déposée a été biffée à la main.

[711] Les quatre (4) principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Achat et réception de marchandises* (60%), *Service à la clientèle* (30%), *Saisie et traitement de données* (5%), et *Administration / appui financier* (5%).

[712] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires, deux années d'expérience dans un poste de commis aux pièces automobiles et posséder les capacités physiques pour la manutention de pièces lourdes.

2 - Preuve

[713] *Témoignage de la titulaire*. Le poste de travail de M^{me} Paquette est situé dans la section garage de l'édifice des ateliers municipaux (secteur Hull). Il s'agit d'un espace commun partagé par les contremaîtres et où le chef d'équipe et le commis administratif ont un bureau à part. Elle a déposé des photos de cet environnement.

[714] Interrogée à ce sujet, elle estime quelque peu différente de celle apparaissant à sa description d'emploi la répartition des champs de responsabilités, soit 70% pour le premier et 22% pour le second, les deux autres totalisant chacun 4%.

[715] L'énoncé des tâches comprises dans le premier champ, *Achat et réception de marchandises*, reflète fort bien dans l'ensemble son témoignage sur la nature de la partie prédominante de son travail. Ce sont :

- *Procéder à l'achat de produits et services automobiles de moins de 1000 \$, en conformité avec les politiques et procédures: faire la recherche des fournisseurs, demander les prix pour les achats, déterminer l'achat le plus avantageux, compléter la réquisition papier; commander les articles.*
- *Préparer des réquisitions pour les achats supérieurs à 1000 \$ ainsi que pour les pièces en inventaire.*
- *Faire des recherches sur les nouveaux produits.*
- *Assurer la réception des marchandises, en vérifier la conformité avec la documentation, saisir l'information dans le système informatique, codifier la facture et l'acheminer pour le paiement et acheminer la marchandise aux requérants.*
- *Faire le suivi des commandes hors délai de livraison: prendre les démarches avec le fournisseur et aviser les personnes concernées.*
- *Faire le suivi des retours de marchandises et des crédits s'y afférents.*
- *Recevoir et trier les équipements ou pièces hors d'état et expédier le matériel pour réparation s'il y a lieu. Compléter les rapports requis.*

[716] Les produits, pièces et services dont elle assure l'approvisionnement visent les petits équipements, la machinerie lourde, les moteurs, freins et différentiels, les surfaceuses à glace et les recycleurs d'asphalte (le brûleur). Les besoins d'approvisionnement sont liés à l'usure des équipements et aux bris majeurs.

[717] Pour les achats de moins de 1 000\$, il lui revient d'en décider pour le secteur Hull à partir des listes de pièces. Elle requiert des fournisseurs, locaux surtout, des prix déclarés seulement dans les cas où plus de 5 articles sont commandés ou que leur valeur est importante. Pour les montants supérieurs,

une réquisition est nécessaire. Il lui faut alors aller aux renseignements (numéro de série, nombre de pièces, travaux à effectuer) et fournir les termes français. Elle jouit d'une certaine discrétion quant à l'état de certaines pièces qu'on lui demande de commander, c'est-à-dire qu'elle peut parfois suggérer l'option de « rebâtir la pièce »).

[718] L'acheteur vérifie ces renseignements qu'elle recueille mais elle lui suggère souvent les fournisseurs et les prix. Elle traite également avec celui-ci lorsque les prix varient pour des commandes d'urgence, ou encore pour obtenir des précisions sur des aspects de la politique municipale sur l'approvisionnement. Il est à noter qu'un acheteur, M^{me} Boulianne, travaillait à ses côtés pour la période en cause; elle a quitté en novembre 2007.

[719] Elle compte, parmi les tâches connexes, les comptes à payer, les suivis sur les pièces ré-usinées ou sur les garanties touchant les gros équipements, la vérification des pièces à la réception et le rapatriement des factures pour de multiples achats effectués par carte de crédit. Dans le cas des pièces pour réparations, elle discute avec les mécaniciens car ces derniers, souvent, lui demandent de remplir à leur place le formulaire exigé. Elle répond de la sorte aux besoins des équipes de jour et de nuit et souligne qu'il lui arrive certains jours d'avoir de 7 à 10 de ces demandes.

[720] Des situations d'urgence, telles un pneu brisé sur une voiture de filature, une pièce pour nacelle commandée aux USA lors des Jeux du Québec, l'équipement de déneigement l'hiver ou les resurfaceuses, se présentent aux 2 ou 3 jours selon elle. Elle en est généralement prévenue par les contremaîtres. L'impact de ces situations, précise-t-elle en contre-interrogatoire, est de laisser de côté les tâches en cours, accélérer le processus des commandes et veiller aux délais de livraison.

[721] Les recherches qu'elle doit faire tiennent au besoin de bien identifier les demandes qu'on lui adresse, notamment au regard des diverses options possibles : ré-usinage, achat ou réparation. Elle a de nombreux échanges à cette fin avec les mécaniciens dont l'issue peut influencer les délais. Elle précise qu'il revient toujours au contremaître en dernière analyse de déterminer le délai approprié ou le degré d'urgence. De 12 à 15 commandes demeurent régulièrement en attente au sujet desquelles les contremaîtres passent régulièrement la voir. Un transport par avion peut être requis à l'occasion.

[722] Les outils qu'elle utilise pour ses recherches sont un cartable contenant les marques et modèles de divers fournisseurs et l'Internet. Quand avisée par un fournisseur qu'une pièce n'est plus disponible, elle fait sa recherche au moyen de comparaisons avec la pièce à remplacer et en consultant des fournisseurs déjà inscrits dans le système de la Ville. Son propre cartable contient une liste de quelque cent fournisseurs qu'elle contacte plusieurs fois par jour, soit en moyenne de 15 à 25.

[723] La porte de son bureau, qui donne sur le garage, est toujours ouverte, contrairement à la fenêtre coulissante qu'elle garde fermée mais que les mécaniciens utilisent souvent. Même si cette fenêtre les atténue quelque peu, elle demeure exposée à inconvénients constants de bruit (équipement, machineries, sirènes, scies à chaîne), ou encore au quotidien d'odeurs (diesel, soudure, échappement, peinture et produits chimiques). Malgré le système d'aération, des variations significatives de température surviennent également en raison de l'opération des trois grandes portes du garage d'où entrent et sortent des équipements lourds et par lesquelles s'effectuent de nombreuses livraisons. Il arrive aussi que des mécaniciens déposent sur son bureau des pièces salissantes, en plus des pièces neuves qui contiennent parfois de la graisse. Elle dispose de gants pour se prémunir de bactéries possibles.

[724] Harfan (un logiciel d'entretien préventif pour la flotte de véhicules et les équipements appartenant aux Travaux publics) et Maestro (logiciel de magasinier) sont, en plus du système corporatif, les systèmes informatiques qu'elle utilise.

[725] *Témoignage du superviseur.* M. Claude Tremblay est responsable des *Achats et contrats* au sein de la division de l'*Approvisionnement* du module *Administration et finances*. C'est à ce titre qu'il supervise M^{me} Paquette à compter de mai 2004.

[726] Il explique que les achats de moins de 1 000\$ sont faits par les requérants, sauf pour certaines catégories de produits dont l'acquisition est centralisée, tel l'achat de meubles. Pour les ateliers mécaniques, l'approvisionnement effectue pour eux l'achat de pièces. Le commis aux achats n'effectue ce travail que pour le secteur de Hull; dans les autres secteurs, ce sont les acheteurs ou les techniciens aux achats et inventaire qui s'en occupent.

[727] La politique d'approvisionnement à laquelle il réfère (pages 14 et 21) s'applique en l'occurrence, c'est-à-dire que le requérant transige directement avec le fournisseur au niveau local. Aux ateliers mécaniques, le personnel de l'approvisionnement aide à mieux définir les besoins en la matière. Toujours selon la politique, c'est le contremaître qui détient le pouvoir délégué d'autoriser ces achats dans les limites du 1 000\$.

[728] Le commis aux achats n'a pas d'appels d'offres à faire. Le responsable ajoute que l'entretien préventif aux ateliers mécaniques est effectué le soir par une équipe de cols bleus, un travail qui est planifié en général.

3- Argumentation

[729] *Le Syndicat*. La représentante réfère le tribunal à la preuve présentée par M^{me} Paquette aux fins « de déterminer quels niveaux sont appropriés ». Elle tient à réitérer cependant que « *le volume de travail et l'importance névralgique des tâches liées à la recherche et aux commandes d'équipements spécialisés pour les ateliers mécaniques devraient être considérés dans l'établissement des niveaux des facteurs* ».

[730] *La Ville*. Référant au comparable *Commis au quartier-maître* sur le facteur 3, la représentante estime que les « *outils utilisés dans le cadre du travail sont les mêmes que pour les acheteurs et les techniciens – achats et inventaire* ». Rien dans la preuve n'autorise une distinction qui permettrait d'octroyer ici à la titulaire autre chose que le niveau 1 accordé à ces derniers.

[731] Quant au facteur 4, la titulaire n'a pas à faire de l'analyse détaillée comme dans le cas des appels d'offres pour les acheteurs qui se sont vus reconnaître le niveau 4, ou la combinaison 2C. Les techniciens – achats et inventaire, qui ont obtenu un niveau 3 (2B), font les achats jusqu'à 25 000\$ pour les ateliers municipaux d'Aylmer et Buckingham dans le cadre d'un processus plus élaboré que pour les achats de moins de 1 000\$. Ils ne font cependant pas « *d'appels d'offres, ce qui les distingue des acheteurs* ». La structure et le cadre opérationnel en cause dictent, à son avis, un niveau 2, les tâches étant courtes et variées, c'est-à-dire « *répondre aux diverses demandes, faire les appels, les commandes, vérifier les factures* ». Le *Commis aux acquisitions*, d'un niveau 2 pour ce facteur, représente de ce point de vue un comparable intéressant.

[732] Relativement au facteur 12, la preuve révèle que « *le commis aux achats a travaillé, pour la période visée, dans le même local que M. Charles Guy, commis administratif – travaux publics (OPT-BLC-014) [et qui] a obtenu le niveau*

4, soit la combinaison A2B1C3 ». Rien dans la situation de M^{me} Paquette ne justifie, selon la représentante, un niveau supérieur pour les inconforts A et B.

4- Décision

(F-3) *Coordination et dextérité*

[733] Telles que décrites par la titulaires, ses tâches caractéristiques ne démontrent nullement des exigences de rapidité. Les situations d'urgence, si elles surviennent effectivement, sont loin de représenter un volet important de sa prestation de travail. Aucun besoin de grande précision d'exécution ne se rattache non plus aux outils utilisés par elle (cartable et système informatique). Il ressort de la preuve que ses tâches requièrent *une dextérité et une coordination normales*, ce qui correspond au degré **1** du facteur.

(F-4) *Concentration*

[734] La variété des tâches décrites et le contexte dans lequel elles sont réalisées ne suggèrent pas des périodes d'intensité moyenne de concentration dépassant les 30 minutes. Tel qu'on l'a souligné, les analyses que doit effectuer la titulaire sont limitées puisqu'elle ne travaille pas aux appels d'offres. En outre, les interruptions d'une tâche à une autre sont fréquentes et, vraisemblablement, la concentration antérieure n'a pas à être maintenue au passage de l'une à l'autre. Le niveau **2**, ou la cote **B1** du facteur, est justifié.

(F-12) *Environnement physique de travail*

[735] S'il prend bonne note du comparable *commis administratif – travaux publics* invoqué par la représentante patronale, le tribunal doit souligner qu'à

défaut d'avoir entendu la preuve concernant le travail de M. Gagné, il doit s'en tenir à celle présentée par M^{me} Paquette. Cette preuve n'est pas contredite.

[736] Il en ressort que la fréquence de l'inconfort du bruit (A) est effectivement quotidienne. Les odeurs telles que la titulaire les a décrites (soudure, échappement, etc.), sont moins fréquentes, une situation à laquelle contribue l'aération décrite mais aussi l'ouverture fréquente des grandes portes du garage. *Fréquemment* décrit sans doute le mieux cet état. Quant aux produits dangereux, contaminants ou conditions climatiques extrêmes visés en D, la preuve n'en démontre pas la présence ni la fréquence.

[737] Basée sur ce constat, la cote globale applicable à ce poste est donc **A3B2C3D0**, ce qui donne la note globale $[(1 \times 3) + (2 \times 2) + (3 \times 3) + (4 \times 0)] = 16$ ou le niveau **4** du facteur.

Commis aux finances

(incluant ses quatre sous-groupes)

[738] Considéré d'un point de vue générique, ce titre d'emploi vise quinze (15) postes répartis au sein du service des Finances de la Ville. Selon le tableau E-116 et les descriptions d'emploi déposées sous la cote S-279, ils sont départagés et ventilés comme suit selon leurs fonctions particulières et leur nombre :

- a) *Commis aux finances – Caisse* (1)
- b) *Commis aux finances – Facturation* (3)
- c) *Commis aux finances – Comptabilité* (6)
- d) *Commis aux finances – Revenus* (5)

[739] Le litige qui les concerne vise les mêmes facteurs, soit *Coordination et dextérité* (**F-3 – S : 3** et **V : 2**) et *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 – S : 3**, ou **bB** et **V : 2**, ou **bA**).

[740] Aucune preuve testimoniale n'a été présentée pour tous ces postes. Les descriptions d'emploi constituent l'essentiel de la preuve.

1- Preuve (documentaire)

[741] Tirés de l'analyse préliminaire du tribunal mentionnée au début de la présente décision, les renseignements pertinents principaux de ces groupes de poste sont les suivants.

[742] Commis aux finances – Caisse. Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi, le « *titulaire vérifie comptes à payer et les factures; reçoit des citoyens et des appels; leur donne des informations ou les réfère aux personnes responsables; fait l'encaissement des sommes versées à la Ville; s'assure du respect des procédures et politiques de paiement; confectionne différentes listes de comptes à payer* ».

[743] Les trois principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Vérification des pièces de comptes à payer* (55%), *Administration / appui financier* (20%) et *Service à la clientèle* (25%).

[744] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études professionnelles en comptabilité et une année d'expérience en travail de bureau.

[745] Commis aux finances – Facturation. Les trois postes que vise ce titre d'emploi sont compris dans la division *Revenus* et leurs titulaires relèvent tous du *Responsable – Taxation et facturation*. Les fonctions que décrivent leurs résumés de fonctions respectifs sont semblables et la répartition des champs y est largement comparable. Ainsi, la préparation de la facturation et les ajustements qu'il faut lui apporter régulièrement, de même que la réception d'appel et de visiteurs et les explications qui les accompagnent, se retrouvent dans les résumés de fonctions des trois descriptions d'emploi afférentes.

[746] Il y a lieu de reproduire les trois résumés de fonctions de ces postes tels qu'ils figurent dans leurs descriptions d'emploi :

FIN-BLC-056 - Le titulaire procède à la facturation diverse et des baux au système corporatif, procède aux ajustements de facturation, procède à la facturation des droits de mutation et des droits supplétifs, reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs.

FIN-BLC-057 - Le titulaire procède à la facturation des compteurs d'eau, procède aux ajustements de facturation de compteur d'eau, reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs, calcul et enregistre les étendues en front pour les nouveaux règlements d'améliorations locales.

FIN-BLC-062 - Le titulaire procède à la facturation des droits de mutation et des droits supplétifs, procède aux ajustements de facturation, reçoit des appels téléphoniques et des citoyens et leur fournit des explications concernant leur facture de mutation.

[747] De l'ordre de 60 à 70%, la *Saisie et traitement de données* est de loin le 1^{er} champ de responsabilités de ces postes; *Support au travail de facturation* est, à 30%, le 2^e pour deux d'entre eux (25-30%), et le *Service à la clientèle* 3^e avec 10%. Ces deux derniers champs occupent 10 et 20% respectivement des tâches du 3^e poste.

[748] Tous exigent de leur titulaire qu'il possède un diplôme d'études professionnelles en comptabilité et deux années d'expérience dans des tâches de comptabilité.

[749] Commis aux finances – Comptabilité. Pour les six (6) postes que compte ce titre d'emploi, trois tâches principales dominant selon leur résumé de description d'emploi. Ce sont, accompagnées entre parenthèses pour le nombre de postes où on les retrouve: a) vérification des comptes à payer (5); b) veiller au respect des directives et procédures pour leur paiement (5); c) recevoir des appels et communiquer des renseignements (5). Toujours selon leur résumé de fonctions, trois postes comprennent aussi la « *confection de listes de comptes à payer* ».

[750] Le résumé du poste FIN-BLC-026 se limite à la description de la seule tâche d'assurer « *l'intégralité des rapports auxiliaires rattachés aux sommaires d'encaissement et de l'intégralité des dépôts* »; un autre, FIN-BLC-034, ajoute aux tâches déjà mentionnées « *l'entrée des factures pour toutes les commandes aux fournisseurs* », une fonction particulière remplacée dans un 3^e poste par le « *contrôle de la petite caisse trésorier* ».

[751] Pour ce qui est des champs principaux de responsabilité décrits dans les descriptions d'emploi de ces postes, *Vérification des comptes à payer* est présente dans quatre (4) d'entre eux à hauteur de 55, 70, 80 et 90 % respectivement (pour ce dernier poste, l'énoncé comprend aussi les « *réquisitions* ». Sauf à 80% pour un poste situé dans la section *Opération*, la proportion de la tâche *Saisie et traitement de données* est présente à 10% dans trois postes et à 20% dans un quatrième. *Service à la clientèle* compte pour 10% dans cinq (5) postes de ce groupe. Il y a, parmi les autres champs énoncés propres à un seul de ces postes, *Traitement de l'encaissement* (90%), *Contrôle de la petite caisse trésorier* (20%) et *Perception au comptoir* (5%).

[752] Les exigences pour tous ces postes sont les mêmes, à savoir que le détenteur doit posséder un diplôme d'études professionnelles en comptabilité et une année d'expérience en travail de bureau.

[753] Commis aux finances – Revenus. Le résumé de fonctions de la description d'emploi de quatre (4) des cinq (5) postes est identique. Il énonce que le titulaire « *reçoit des appels des citoyens, donne des informations aux citoyens ou les réfère à la personne responsable; effectue diverses tâches reliées à l'encaissement; procède aux remboursements et aux ajustements de taxes* ».

[754] Le résumé du 5^e est très différent. Il énonce que le titulaire « *envoie et effectue un suivi des rappels d'arrérage; prend des arrangements relativement à leur perception; reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs; explique aux citoyens les procédures de recouvrement et répond à leur demande concernant la taxation et offre un support technique lors du recouvrement* ».

[755] Les différences se retrouvent dans la désignation des champs principaux de responsabilité et de leur répartition. Identiques pour les quatre premiers postes, ces quatre (4) champs sont : *Service à la clientèle* (50%), *Saisie et alimentation de données* (20%), *Encaissement* (20%) et *Support au travail de bureau* (10%). Pour le 5^e, il s'agit, des trois (3) suivants : *Recouvrement* (70%), *Service à la clientèle* (20%) et *Support au recouvrement* (10%).

[756] Les exigences y sont aussi différentes. Pour ce dernier poste, le détenteur doit posséder un diplôme du secondaire et deux années d'expérience de travail de bureau. Pour les quatre autres, ce sont un diplôme d'études professionnelles en comptabilité et une année d'expérience en travail de bureau.

2- Argumentation

[757] *Le Syndicat.* Pour le facteur 3, le Syndicat réfère d'abord, pour tous ces postes, à son argumentation globale résumée plus tôt. Il complète ensuite cette dernière en formulant les remarques suivantes.

[758] Il y a grande similitude, à son avis, dans les tâches effectuées par les titulaires de ces postes même si leurs titres d'emploi ont été scindés en quatre groupes distincts. L'exigence d'un DEP en comptabilité pour tous ceux-ci en témoigne d'ailleurs.

[759] La vérification des pièces de comptes à payer et celle des encaissements est commune aux commis travaillant à la comptabilité. Le volume y est important, le travail consistant « *à vérifier l'exactitude et le contrôle des opérations financières accomplies à l'interne* » ainsi que la conformité des données saisies au système corporatif par l'ensemble des services de la Ville. Les commis effectuent les correctifs s'il y a lieu.

[760] Le volume est important aussi pour les commis travaillant à la section et pour qui « *les tâches caractéristiques sont celles de la vérification, de la saisie de données et de l'encaissement des montants liés aux taxes foncières* ». La saisie vise en majorité des sommes transitant par les institutions financières, et la vérification les montants perçus par les *Commis-caissières*.

[761] La portion du service à la clientèle, un « *service de premier niveau offert aux citoyens désireux d'obtenir des précisions ou des informations sur leurs factures de taxes* », est aussi significative. Non négligeable normalement, le volume d'appels croît bien sûr en périodes de perception et, note le Syndicat, « *le délai avant de transférer l'appel à un deuxième niveau de service (Technicien en facturation) a été établi par l'employeur à cinq minutes* ».

[762] En ce qui concerne les postes de *Commis aux finances – Caisse*, le Syndicat est d'avis que la description d'emploi correspondante « *est en quelque sorte une combinaison des groupes Commis aux finances – Comptabilité et Commis aux finances – Revenus* ». Quant aux Commis travaillant à la facturation, « *la vérification, l'émission et les ajustements à certains types de factures particulières, notamment celles produites pour les droits de mutation, les taxes d'amélioration locale ou encore pour les compteurs d'eau* », constituent l'essentiel de leurs tâches.

[763] Le volume important et régulier des opérations en cause, notamment la saisie et la vérification de pièces de comptes à payer, factures ou chèques, et le recours constant à des outils informatisés, principalement le système corporatif, sont au nombre des raisons importantes sur lesquelles se fonde sa prétention que le niveau 3 du facteur s'applique à ces postes. Rattaché au contrôle financier, l'impératif d'éviter les erreurs est un élément important de l'utilisation de tels outils. La représentante estime que de telles activités rapprochent ces postes de ceux à qui on a octroyé ce degré, soit *Commis à la paie et à l'assiduité* ou *Secrétaire I et Secrétaire II*.

[764] Le service à la clientèle est un autre élément qui appuie cette position, estime-t-elle, les commis devant procéder à des vérifications aux systèmes en même temps qu'ils traitent des appels. Parce qu'il « *témoigne d'un volume important pour lequel une cadence de travail est imposée* », elle rappelle le délai de cinq minutes obligeant les commis soit à terminer les appels ou, à défaut, à transférer ceux-ci.

[765] Toutes ces raisons font en sorte que, pour le Syndicat, « *le niveau 3 du facteur 3 est le plus représentatif des tâches à effectuer* ».

[766] Invoquant que le dossier des *Commis aux finances – Facturation* est le seul pour lequel un niveau 3 a été convenu entre les parties à l'égard du facteur 8, la représentante estime « *incohérent que le niveau général d'imputabilité soit différent au sein d'un groupe de titres d'emploi aussi semblables* ». D'abord, la vérification de données financières à laquelle travaillent en grande partie les commis « *s'effectue dans le cadre d'une chaîne de travail dans laquelle, s'il y a une erreur commise, les répercussions du travail peuvent être ressenties par d'autres employés du même service des finances (soit un des impacts nécessaires à l'application du niveau 3)* ».

[767] Ensuite, le domaine des finances implique, par son caractère névralgique au sein de l'organisation, un niveau important de responsabilités. Lorsqu'elles l'estiment nécessaire, les commis aux finances doivent effectuer des vérifications et compléments de recherche auprès des autres services en plus de vérifier ou de saisir les données qu'elles reçoivent d'eux. De l'avis du Syndicat, c'est là « *une latitude d'action relativement importante* ».

[768] Dans le cadre du service à la clientèle effectué par l'ensemble des Commis aux finances, ces derniers transmettent aussi des explications précises et effectuent des vérifications et/ou des corrections. L'imputabilité que ce travail implique justifie au moins un niveau inférieur au niveau 4 accordé au *Technicien en facturation*. Pour un niveau équivalent de responsabilités, la représentante cite les comparables *Technicien à l'informatique – Finances*, *Préposé principal aux équipements*, *Commis à la paie et à l'assiduité*, *Commis aux acquisitions – soutien administratif*, *Magasinier*, et *Préposé à l'édition*.

[769] Évalués à un niveau 2 pour ce facteur, les titres d'emploi *Messenger principal*, *Préposé principal à la reprographie* et *Préposé aux stationnements* présentent des tâches caractéristiques qui les distinguent de celles effectuées

par les *Commis aux finances* (Caisse, Facturation, Revenus). Ces différences justifient pour ces derniers l'octroi du niveau 3 du facteur.

[770] *La Ville*. La représentante réitère qu'un contexte de travail particulier est à l'origine de la création de quatre groupe distincts et des différences au niveau de certains facteurs.

[771] Concernant le facteur 3, elle estime erroné le résumé des fonctions fait par la partie syndicale pour les *commis-finances – revenus*. Leur fonction principale est le service à la clientèle, c'est-à-dire de répondre aux questions relatives aux comptes de taxes. Ils « *font de la conciliation à partir de listes électroniques fournies par les institutions financières pour les paiements de taxes perçus* ». Ils encaissent des montants pour des revenus divers, non pour les taxes foncières, et ils « *ne vérifient pas non plus les montants encaissés par les commis-caissières* ».

[772] À son avis, « *le titre d'emploi de commis-finances – caisse est plutôt une combinaison des tâches de commis-finances – comptabilité et d'un poste de commis-caissière d'un Centre de services* ». Pour sa part, « *le délai de transfert d'appel sert à traiter un volume d'appels significatifs pendant les périodes plus intenses de taxation (février et juin)* » durant lesquels les commis ne donnent que les informations de base. Puisqu'il s'agit de vérifier les dossiers et de répondre en même temps aux appels, aucun élément de rapidité d'exécution n'intervient pour justifier l'octroi du niveau 3 du facteur.

[773] Du point de vue de ce facteur, leur tâche se compare à celle des préposés au CANU qui doivent répondre au citoyen et compléter en même temps une requête, et à qui on a reconnu le niveau 2. « *Pour l'ensemble des commis-finances, dont particulièrement les commis-finances – comptabilité, il n'y a pas de saisie de données massive, il s'agit plutôt d'un travail de vérification pour lequel la précision l'emporte sur la rapidité* ». La représentante réfère sur ce

point aux décisions *Percepteur des amendes* et *Technicien à la documentation*, de même qu'aux considérations thématiques de l'étape 2.

[774] Le facteur 8, souligne la représentante, « *était réglé pour l'ensemble des postes de commis-finances, et ce, depuis le début du processus d'évaluation*». Les *commis-finances – facturation*, à qui le niveau 3 a été déjà accordé, « *étaient auparavant des commis-finances II, soit un groupe distinct des autres commis-finances, qui étaient appelés commis-finances I (caisse, comptabilité, revenus)* ». Ce niveau leur est reconnu « *car chaque titulaire s'occupe d'un dossier spécifique, et qu'elles traitent les exceptions générées par le système* ».

[775] Pour la Ville, le niveau 2 est approprié pour les *commis-finances – comptabilité, revenus et caisse* étant donné la conséquence, la composante du facteur ici en litige. Le travail de ce groupe, affirme sa représentante, se situe à la fin de la chaîne de travail et, donc, peu susceptible d'avoir des répercussions importantes pour d'autres employés.

[776] Elle explique ainsi le contexte dans lequel ce travail est réalisé :

Par exemple, pour les commis-finances – comptabilité, qui ont pour tâche principale la vérification des pièces de comptes à payer, l'étape suivante est l'émission du chèque au fournisseur. Si une erreur survient, le commis devra corriger son travail et émettre le chèque à nouveau. Il arrive également que l'erreur soit davantage imputable au service qui a fait la pièce de comptes à payer, et non au commis. Pour les commis-finances – revenus, la tâche principale est le service à la clientèle pour répondre aux questions de base des citoyens quant à leurs comptes de taxes.

[777] À son avis, la situation de ce dernier commis se compare de ce point de vue à celle de la *Préposée à l'accueil* ou de la *Commis-réceptionniste*, qui ont obtenu un A pour la variable conséquence. Le niveau 3 accordé à la Secrétaire administrative l'a été en raison d'un potentiel important d'erreurs pouvant rejaillir sur une partie importante des activités du module, ce qui n'est pas le

cas en l'espèce. La majorité du travail de la commis-finances – caisse est assimilable pour sa part à celui du commis commis-finances – comptabilité.

[778] Enfin, la représentante note que les titulaires des postes comparables évoqués par la partie syndicale ont tous en commun de faire un travail pour d'autres employés de la Ville. Elle ajoute que les titres d'emploi secrétaire I et II, qui obtenu un niveau 2 ou la combinaison bA constituent des comparables intéressants aux fins de l'analyse de l'imputabilité du facteur.

4- Décision

(F-3) *Coordination et dextérité*

[779] Pour la plupart, les critères qui se rattachent habituellement à l'application du volet rapidité (volume important de données ou d'informations à traiter, utilisation concurrente de plusieurs supports informatiques et physiques et des contraintes de temps imposés par les outils ou les normes de performance de l'organisation) ne se vérifient pas dans les postes en cause, sauf pour les *Commis aux finances - comptabilité*. Si peu de doutes subsistent bien sûr sur la présence du premier (le volume), il en va autrement pour les autres.

[780] Ainsi, le délai de transfert d'appels vise au premier chef le citoyen qui ne doit pas attendre indûment pour obtenir les renseignements désirés en période intense de facturation. Dans le cadre opérationnel décrit, il n'a pas pour effet de fixer le temps à l'intérieur duquel le commis doit répondre. De plus, nombre de ces postes comportent un volet important de service à la clientèle et dont le mode dominant de la prestation de travail, du point de vue de la coordination ou dextérité manuelle ou sensorielle, correspond effectivement à celui du *Préposé au CANU* selon la comparaison proposée par la représentante patronale. En ce qui a trait aux commis à la facturation, les dossiers dont ils

traitent (les baux notamment) exigent vraisemblablement beaucoup plus de précision que de rapidité.

[781] Pour toutes ces raisons, le niveau **2** du facteur est approprié pour les trois sous-groupes *Caisse*, *Revenus* et *Facturation* du groupe des *Commis aux finances*.

[782] À mon avis, le poste *Commis aux finances – comptabilité* se distingue des précédents en ce que les tâches de traitement des encaissements y représentent 90% de l'ensemble et que celles-ci s'effectuent à partir et au regard d'une variété de sources : rapports auxiliaires à concilier avec les sommaires d'encaissement, données financières tirées de ceux-ci qu'il faut pointer aux rapports quotidiens mais aussi aux mandataires de la gestion des cartes de crédit/débit et au grand livre. Le volume des données visées, combiné au type de traitement de celles-ci et au nombre de sources à vérifier, créent à mon avis des exigences inhérentes de coordination sensorielle plus élevées que pour les autres postes et, partant, de rapidité. Ce titre d'emploi doit donc recevoir le degré **3** du facteur.

(F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*

[783] Le tribunal estime qu'il existe peu de raisons pour traiter différemment le degré d'incidence des décisions actions ou erreurs des autres commis de celui applicable au *Commis à la facturation*. S'il reconnaît d'emblée le caractère distinct du poste qu'accorde à ce commis le fait de s'occuper d'un dossier spécifique et de traiter des exceptions générées par le système comme le souligne la représentante patronale, le tribunal est d'avis que l'impact du travail des autres commis, dont la dimension corporative est indéniable, va au-delà de la simple perte de temps ou d'efficacité individuelle.

[784] Même dans le cas des *Commis aux finances – caisse* pour qui la chose est moins évidente au départ, ils ont à s'assurer du respect des directives et procédures de paiement, ou encore à recevoir les demandes de sorties d'argent des services municipaux. Or, il m'apparaît que des erreurs à cet égard ont le potentiel d'affecter d'autres services à l'interne, comme ça pourrait être le cas aussi d'erreurs dans les procédures de recouvrement des *Commis aux finances – Revenus*. Sans être décisive en l'espèce, la cohérence invoquée par le Syndicat vient ajouter aux raisons d'accorder aux autres sous-groupes le même degré du facteur que celui accordé au *Commis aux finances – facturation*, soit **3** ou la cote **bB**.

F- Examen des postes

Secrétaire de direction/ Secrétaire de direction – Centre de services

(audience du 16 juin 2011 – Suzanne Gratton)

[785] Selon le tableau des titres d'emploi et des facteurs du groupe des secrétaires (pièce S-255 mise à jour au 16 juin 2011), les trois facteurs suivants sont en litige pour ce poste : *Expérience préalable de travail* (**F-2 – S : 6** et **V : 4**), *Coordination et formation* (**F-11 – S: 3**, et **V: 1**) et *Environnement humain de travail* (**F-13 – S : 3**, ou **A2BOC2** et **V : 1**, ou **AOBOC0**).

[786] On comprend également du double titre ci-dessus que le Syndicat entend particulariser le travail des secrétaires de direction affectées dans les divers centres de services des secteurs de la Ville. Le tableau mentionné présente tous les degrés alloués à chacun des facteurs de tous les postes de secrétaires, incluant bien sûr ceux propres aux secrétaires de direction.

1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[787] Le poste de M^{me} Suzanne Gratton, qui a témoigné au nom de ses collègues, est situé au Centre de services de Buckingham. M^{me} Gratton relève de la directrice du centre M^{me} Lucie Poulin qui, bien que présente à l'audience, n'a pas témoigné.

[788] Le résumé de fonctions de la description d'emploi de la titulaire, déposée sous l'intitulé *Secrétaire de direction* (pièce S-260 b)), définit ainsi ses tâches : « *Le titulaire assure la liaison entre les centres de services de Buckingham et de Masson-Angers et les divisions en ce qui a trait aux directives et ordres de travail émis. Il assure la continuité des activités en l'absence du directeur et effectue les suivis auprès des cadres et employés concernés afin que les échéances soient respectées. Il s'acquitte des fonctions de secrétariat auprès de la direction des Centres de services; gère l'agenda du directeur; organise des rencontres; prépare de la correspondance, des rapports et autres documents; assure le suivi du budget; prépare des réquisitions, délégations de pouvoir, pièces de comptes à payer et des résolutions; assure un service à la clientèle et effectue le suivi des dossiers du comité de gestion* ».

[789] Les quatre principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Support au travail de bureau et appui logistique* (55%), *Service à la clientèle* (20%), *Administration / appui financier* (10%) et *Rédaction, saisie et traitement de données* (15%).

[790] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études collégiales en techniques de bureautique et trois années d'expérience.

[791] Une autre description d'emploi de secrétaire de direction (POL-BLC-001), déjà déposée comme pièce S-260 a), a été invoquée elle aussi en preuve. Son résumé de fonctions se lit comme suit :

Le titulaire assure la continuité des activités administratives en l'absence du directeur et tente de régler les problématiques qui se situent à son niveau ou réfère aux cadres concernés. Il informe son supérieur immédiat de tous les changements survenus en son absence. Il assure le suivi des activités et des échéances auprès des cadres du service et transige directement avec la direction générale et les élus. Il assure la liaison entre la direction et ses divisions en ce qui a trait aux directives et ordres de travail émis et s'acquitte des fonctions de secrétariat auprès de la direction; gère l'agenda du directeur; organise et participe à des rencontres et rédige les comptes-rendus; prépare de la correspondance, des rapports et autres documents impliquant une terminologie particulière; prépare des réquisitions, délégations de pouvoir et des résolutions et effectue le suivi des dossiers du comité de gestion, reçoit des appels et des visiteurs.

[792] Il comprend les trois champs de responsabilités suivants et leur répartition : *Support au travail de bureau et appui logistique* (55%), *Rédaction, saisie et traitement de données* (40%) et *Administration / appui financier* (5%). À l'instar du précédent, le poste exige un diplôme d'études collégiales en techniques de bureautique et trois années d'expérience.

[793] Le Syndicat a déposé de plus un affichage du poste *Adjoint(e) au directeur*, CSG (pièce S-403) qui, bien que très postérieur à la période pertinente puisqu'il est survenu à l'automne 2009, a été retenu par le tribunal dans la mesure de sa pertinence à l'endroit de la preuve portant sur la période en cause. Le résumé de fonctions qui y apparaît décrit ainsi les tâches du poste:

Sous l'autorité du directeur du Centre de services de Gatineau, l'adjoint au directeur s'assure de la gestion administrative et du suivi des dossiers relevant du directeur. Il effectue des analyses, participe à la préparation de dossiers spéciaux et prépare divers rapports administratifs. Il assiste le directeur adjoint dans les dossiers

d'opérations courantes territoriales. Il planifie, organise et participe à des rencontres intersectorielles permettant l'identification de solutions visant l'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens, rédige des recommandations et voit à leurs mises en place. Il effectue le suivi des plaintes et requêtes adressées par les citoyens, les membres du conseil, le bureau du maire et les différents partenaires municipaux. Il assiste au caucus du secteur, prépare l'ordre du jour et rédige le compte-rendu. Il participe aux séances du conseil municipal. Il s'occupe de la gestion des locaux et des besoins d'espace relatif à l'édifice Pierre-Papin et prend les mesures nécessaires auprès des Services afin d'assurer une sécurité d'équipement électrique, de ventilation et autres. Il remplace au besoin le directeur adjoint du Centre de services de Gatineau.

[794] Au nombre des exigences et qualification du poste, il y a « *Détenir un diplôme universitaire de 1^{er} cycle en administration des affaires ou dans un domaine connexe. Toute combinaison de formation et d'expérience pertinente jugée équivalente sera considérée. Posséder un minimum de cinq années d'expérience pertinente, idéalement en milieu municipal, dont quatre années dans un poste de gestion* ».

2 – Preuve

[795] *Témoignage de M^{me} Suzanne Gratton.* En janvier 2007, elle est intégrée à titre de *secrétaire de direction* au Centre de services de Buckingham où elle travaille toujours. Sa supérieure est la directrice du Centre M^{me} Lucie Poulin qui agit aussi à ce titre pour le secteur Masson-Angers et s'en remet aux services de secrétariat de la titulaire pour ce secteur. M^{me} Gratton était auparavant secrétaire au service du Greffe de Buckingham dont les tâches comprenaient les ordres de cour, les réunions du conseil, les contrats municipaux, la gestion documentaire pour avis publics et demandes d'accès à l'information, ainsi que les demandes de citoyens.

[796] Il y a, parmi ses responsabilités au Centre depuis la fusion, l'accès direct aux services de proximité et la solution de problèmes du secteur en lien avec

les élus, la coordination des services d'ingénierie et de travaux publics pour lesquels elle va chercher de l'information, et ceux offerts directement par le centre (taxation, urbanisme, loisirs), de même que les communications avec les élus. Elle exerce un suivi relativement aux dossiers et rapports du comité de gestion qui se réunit aux trois semaines et s'occupe de la gestion de l'immeuble. Lors des nombreuses absences de la directrice (rencontres, congrès, etc.), elle fait des suivis, des délégations de pouvoir, reçoit les citoyens et voit au bon déroulement du centre.

[797] Elle commente l'évolution des tâches de son poste à partir d'un document préparé par sa directrice au terme de discussions avec elle en janvier 2007 et qui énumère 17 tâches qui ont été soit ajoutées, supprimées ou modifiées. On y note que cinq (5) premières d'entre elles (accueil CSST, saisie de la paie, achat de produits ménagers, planification de l'horaire des concierges, ou présence aux comités des immobilisations et de la circulation) ont été supprimées en raison de leur reprise par d'autres services.

[798] Toutes les autres tâches ont été ajoutées au motif, indiquées au document et soulignées par la titulaire, qu'il s'agissait de celles exécutées avant la fusion par le titulaire du poste d'adjointe administrative (poste cadre). Ce sont, pour les principales commentées par M^{me} Gratton, la préparation de rapports hebdomadaires du système Pivotal pour les élus du secteur, le soutien au conseiller incluant son budget discrétionnaire, les caucus locaux et, en l'absence du directeur, le suivi de ses courriels et l'application des politiques et des directives en vigueur. La tâche d'assister, au besoin, les citoyens à rédiger diverses demandes adressées à la Ville est partagée avec le greffier adjoint.

[799] Commentant sa propre description, elle se dit en désaccord avec le 20% octroyé au champ *Service à la clientèle* dont la première tâche (« *Recevoir des visiteurs et des appels téléphoniques, répondre aux demandes ou les rediriger* ») est exécutée en fait par la commis-réceptionniste à l'accueil. Les seuls

visiteurs qu'elle reçoit sont des citoyens mécontents et redirigés parce qu'ils veulent rencontrer la directrice ou les élus. Elle remplit effectivement toutefois, avec une autre personne, le rôle de commissaire à l'assermentation. Elle a procédé à quelque 54 de ces assermentations. Tenant compte de cette fonction, ce champ représente à son avis 5% des tâches, le 15% restant devant s'ajouter au 1^{er} champ. Le reste de la description lui semble correct.

[800] M^{me} Gratton s'est livrée à une comparaison entre ses tâches et celles apparaissant dans deux descriptions d'emploi de *Secrétaires administratives* dont les postes sont dans le Module Culture et loisirs (S-401 a)) et à la Direction générale (S-401 b)), en plus d'une autre de *Secrétaire – soutien aux élus* relevant du Greffe au sein du module des affaires juridiques (S-401 c)). Elle a annoté ces documents en y inscrivant oui à la presque totalité des tâches énumérées sous chacun des principaux champs de responsabilités.

[801] Pour cette raison, il est sans doute utile de relever pour chacune de ces descriptions leur résumé de fonctions et la répartition de leurs principaux champs de responsabilités.

[802] Le titulaire du poste *Secrétaire administrative* (Module Culture et Loisirs) « assure la continuité des activités administratives en l'absence du directeur et tente de régler les problématiques qui se situent à son niveau ou réfère aux cadres concernés. Il informe son supérieur immédiat de tous les changements survenus en son absence. Il assure le suivi des activités et des échéances auprès des cadres du service et transige directement avec la direction générale et les élus. Il assure la liaison entre la direction et ses services en ce qui a trait aux directives et ordres de travail émis et s'acquitte des fonctions de secrétariat auprès de la direction; gère l'agenda du directeur; organise des rencontres; prépare et rédige de la correspondance, des rapports et autres documents; prépare et rédige des sommaires exécutifs, des résolutions et des pièces de

comptes à payer; reçoit les appels téléphoniques et les visiteurs et effectue le suivi des dossiers du comité de gestion.

[803] Ce poste compte deux champs : *Support au travail de bureau et appui logistique* (80%) et *Rédaction, saisie, traitement de données, administration et appui financier* (20%).

[804] Le résumé de fonctions de la *Secrétaire administrative* (Direction générale) est identique au précédent, sauf les cinq dernières lignes remplacées par : « *gère les activités reliées au courrier et à la correspondance et en assure les suivis; rédige en français ou en anglais des projets de réponses ou autres correspondances; produit des documents; reçoit les appels téléphoniques et les visiteurs; tient à jour un système de gestion documentaire; participe à la gestion de l'agenda et tient à jour divers systèmes de contrôle et de référence* ». Ses champs sont toutefois au nombre de trois, soit *Support au travail de bureau et appui logistique* (75%), *Rédaction, saisie, traitement de données* (20%) et *Administration et appui financier* (5%).

[805] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi, la *Secrétaire – soutien aux élus* « *s'acquitte des fonctions de secrétariat auprès des conseillers municipaux; gère l'agenda des conseillers; organise des rencontres; prépare de la correspondance, des rapports et autres documents; assure le suivi du budget discrétionnaire, de recherche et de subventions; prépare des réquisitions, délégations de pouvoir, pièces de comptes à payer et des résolutions* ». Ses trois (3) principaux champs de responsabilités sont : *Support au travail de bureau et appui logistique* (65%), *Administration et appui financier* (20%) et *Rédaction, saisie, traitement de données* (15%).

[806] À l'égard des tâches de cette dernière description, M^{me} Gratton souligne qu'elle-même s'occupe du budget discrétionnaire des élus, ce qui signifie qu'elle

prépare l'Annexe B (formulaire de demande d'aménagement de quartier suivant la politique municipale sur l'utilisation du budget discrétionnaire – E-152) et fait les suivis nécessaires. Elle voit aussi à la logistique des salles et aux caucus de secteur avec les élus et les responsables de divers services de la Ville. Elle assure également la coordination avec les secrétaires des élus pour ce qui touche le budget discrétionnaire, d'autres comptes de dépenses liés à des projets de secteur, ou des rencontres de citoyens mécontents avec des élus. Ces dernières sont rares cependant, soit environ (2) deux par mois et elle-même n'a pas à s'occuper directement de ces citoyens difficiles.

[807] Au Centre de services de Buckingham, elle travaille en compagnie d'une commis-réceptionniste, d'une commis-caissière et d'un urbaniste. Elle s'occupe également du centre de Masson-Angers pour lequel il lui arrive de voir à faire des remplacements tôt le matin en raison d'absences de maladie. Elle dit faire « très peu » de formation d'employés. Ces derniers viennent la voir principalement pour des absences ou des congés (remplacements) et des problèmes de climatisation. Ces remplacements, la logistique des salles et les demandes des élus constituent pour elle ses urgences quotidiennes. Les caucus de secteur lui apprennent, dit-elle, à connaître les priorités des élus.

[808] Référant au rôle de suivi que lui confie la directrice en matière de traitement des plaintes et requêtes dans le cadre de la politique municipale d'interventions multiples (pièce S-402, qui comprend le courriel de la directrice aux employés et l'énoncé de politique), M^{me} Gratton offre l'exemple d'un appel qu'elle a effectué auprès d'un contremaître après avoir reçu du secrétariat du secteur une réponse insatisfaisante à une plainte sur un banc de neige. Il s'agit là d'un type régulier de suivi qu'elle effectue dans les domaines des loisirs et de l'urbanisme.

[809] Commentant l'affichage du poste *Adjoint(e) au directeur*, CSG mentionné plus tôt, elle précise qu'elle n'assiste pas aux rencontres intersectorielles mais

qu'elle en planifie certaines. Elle dit effectuer les tâches reliées à la gestion administrative et du suivi des dossiers relevant du directeur, de la sécurité de l'édifice et des caucus de secteurs. Elle admet en contre-interrogatoire qu'elle ne connaît, ni ne travaille avec la personne titulaire de ce poste.

3- Argumentation

[810] *Le Syndicat*. Deux éléments tirés du témoignage de M^{me} Gratton justifient, aux yeux du Syndicat, une évaluation d'années d'expérience préalables différente de celle des autres secrétaires de direction, soit la particularité organisationnelle et politique importante découlant de travailler de concert avec le directeur d'un tel centre, puis les tâches auparavant accomplies par l'adjoint administratif à la mairie de l'ex-Buckingham et dont elle a héritées à la fusion. La représentante estime que de telles années devraient être « *identiques à celles reconnues aux secrétaires administratives ainsi qu'aux secrétaires soutien aux élus* », le niveau de responsabilités y étant égal.

[811] À son avis, pris dans leur ensemble, la structure des centres de services, la gamme variée des mêmes services offerts aux citoyens, et le nombre de dossiers qui concernent à la fois le secteur et la Ville apparentent ces centres aux modules davantage qu'aux services. Il s'y ajoute une composante politique importante en raison du travail effectué auprès des conseillers municipaux et directement auprès des citoyens, ainsi qu'il ressort de la politique sur les priorités d'interventions municipales (pièce S-402) et les dossiers prioritaires qui en découlent. Ceci confère aux suivis une importance plus grande qu'un contexte purement administratif et « *justifie une expérience supplémentaire à celle de trois ans actuellement reconnue par l'employeur* ».

[812] La représentante réfère de plus au témoignage de la titulaire qui a « *su établir clairement à quel point ses responsabilités étaient de même nature que*

celles dévolues aux secrétaires administratives et soutien aux élus (pièce S-401 a), b) et c)) », ainsi qu'à la preuve documentaire additionnelle soumise qui démontre le besoin d'une reconnaissance additionnelle d'années d'expérience, soit en l'occurrence 5 ans ou le niveau 6.

[813] Au facteur 11, le statut de personne-ressource devrait « *être reconnu pour les secrétaires de direction des centres de services qui agissent à titre de véritables « bras droit » de leurs directeurs respectifs* » en vertu de l'énoncé du niveau 3 du plan d'évaluation. En plus du bon fonctionnement des activités du centre, elles doivent veiller à l'accueil et à la formation des nouveaux employés et gérer les remplacements. La mention dans leur description d'emploi de la tâche de « répartir la charge de travail entre les commis » signifie qu'elles doivent intervenir au directement auprès des employés dans le cadre de leur prestation de travail.

[814] Pour ce qui est du facteur 13, outre l'argumentation précédente sur le facteur 2, les grandes similitudes que révèle la comparaison des descriptions d'emploi (pièce S-401) et les raisons de relativité entre les postes secrétaires de direction – centre de services et secrétaires administratives, justifient de l'avis de la représentante une évaluation identique. Elle soumet de plus que « *la proximité de la clientèle externe de même que l'importance des dossiers, toujours urgents parce que touchant directement la population* » ajoutent aux raisons de reconnaître des inconforts pour les volets A et C du facteur auquel elle fixe une fréquence 2, soit deux à trois fois par semaine.

[815] *La Ville* – La question à trancher à l'égard du facteur 2 est de savoir si « *la preuve démontre que les différences entre les secrétaires des Centres de services et les secrétaires de direction des autres services sont à ce point marquées qu'elles justifient l'octroi de deux (2) années d'expérience préalable supplémentaires* ». Ou encore, si la décision actuelle de l'Employeur de mettre

toutes les secrétaires de direction sur le même pied que les secrétaires de direction de tous les services municipaux est arbitraire, discriminatoire ou abusive? Pour la représentante patronale, ce que réclame le Syndicat, c'est d'octroyer aux secrétaires ici visées les titres d'emploi de secrétaires administratives qui agissent directement au Cabinet du Maire et auprès des conseillers municipaux.

[816] Tel qu'il ressort de l'organigramme déposé sous la pièce E-151, les Centres de services relevaient de la *Direction générale* tout comme les autres services. Toutes les descriptions d'emploi déposées par la partie syndicale (pièces S-260 a) et b), S-401 a), b) et c)) font voir en outre « *que la grande majorité des tâches sont identiques* ». De l'avis de la représentante, la comparaison faite par M^{me} Gratton n'arrive pas à démontrer que les postes dans les centres sont différents des autres secrétaires, la fonction de secrétaire étant « *extrêmement semblable d'un poste à un autre* ».

[817] Quant aux tâches distinctes invoquées par M^{me} Gratton pour justifier la position syndicale, elles sont effectuées par les secrétaires dans nombre d'autres services municipaux. C'est le cas pour les communications avec les élus dans les descriptions d'emploi déposées sous S-260 a) et dans les services de Police, Urbanisme, Ressources humaines et Arts. Ce l'est aussi relativement au rôle de personne-ressource touchant l'immeuble, la représentante référant à ce sujet à plusieurs témoignages, notamment ceux de M^{mes} Guénette, Lacroix, Francine Roy, Ginette Barsalou, et au dossier des chefs d'équipe – bibliothèque.

[818] À son avis, certaines tâches héritées et effectuées dans l'ex-Buckingham par l'adjoint à la Mairie ne sont pas ici des éléments, le cadre opérationnel d'une ex-ville comme de Buckingham étant fort différent de celui de la nouvelle ville de Gatineau.

[819] Le soutien administratif, qu'il soit fait pour un conseiller municipal ou quelqu'un d'autre, n'est pas non plus pertinent, car ce qui importe c'est le travail lui-même et le contexte dans lequel il est exécuté. Pour elle, « *les secrétaires – soutien aux élus [qui l'assurent à 4 à 5 élus] ont un contact avec les citoyens insatisfaits beaucoup plus fréquent que les secrétaires de direction des Centres de services* », M^{me} Gratton évaluant elle-même à 5% la part du service à la clientèle.

[820] La représentante conclut sur ce facteur en soulignant que les éléments soulevés entre autres par M^{me} Monfils comme éléments de preuve n'en sont pas quant à leur contenu et ne peuvent par conséquent être invoqués. Elle ajoute toutefois que celle-ci « *a reçu une prime de responsabilité pour compenser ces tâches additionnelles* ».

[821] Concernant le facteur 11, la représentante rappelle l'énoncé du niveau 3 et les deux conditions strictes liées à son application, la deuxième (« *être la personne-ressource identifiée pour procéder à la formation des salariés dans son champ d'expertise* ») étant celle réclamée par le Syndicat. La première, celle de donner des instructions de travail et de le coordonner, n'a fait l'objet d'aucune preuve à son avis et « *s'assurer de la présence ou non des employés n'est pas de la coordination de travail* ».

[822] M^{me} Gratton reconnaît avoir fait très peu de formation et indique que « *les commis se réfèrent à elle pour les absences, les congés, les problèmes de climatisation, pour des suivis avec certains sujets* ». Ça ne constitue pas de la coordination de travail ni des instructions de travail.

[823] Pour ce qui est du statut de personne-ressource, le libellé du facteur impose que cette personne soit celle désignée pour procéder à la formation des salariés dans son champ d'expertise. Être le bras droit de son supérieur ne

remplit pas cette condition, ainsi qu'il ressort de la décision Julie Villeneuve – *secrétaire juridique*.

[824] Au sujet du facteur 13, la représentante réfère au propre témoignage de M^{me} Gratton sur le faible pourcentage consacré au service à la clientèle, et à la fréquence de rencontres de clients insatisfaits, soit deux (2) fois par mois. Par ailleurs, les urgences qu'elle invoque « *sont toutes des situations provenant de clients internes, et non de clients externes* ».

[825] Elle estime en conclusion que « *le dégroupement demandé par la partie syndicale n'est pas justifié* ».

4- Décision

Titre du poste

[826] À l'examen, les résumés de fonctions des postes de la titulaire et du service de police (pièce S-260 a)) présentent peu de différences significatives. La même situation se vérifie à l'endroit des nombreuses tâches que décrivent leurs descriptions d'emploi dans le premier champ *Support au travail de bureau et appui logistique*. Ce champ est le même dont M^{me} Gratton dit qu'il occupe davantage que les 55% alloués.

[827] Les deux éléments tirés du témoignage de la titulaire et invoqués par la représentante syndicale ont à mon avis peu d'effet sur le constat que ce poste est effectivement de même nature que celui des autres secrétaires de direction. Ainsi, les tâches accomplies par l'adjoint administratif à la mairie de l'ex-Buckingham peuvent avoir suivi, mais dans un contexte où la fusion en a modifié profondément et l'essence et la portée.

[828] Quant à la particularité organisationnelle et politique d'un centre de services, pour être indéniable, elle se démarque peu, d'un point de vue d'évaluation, de celle que présente forcément chaque service de la municipalité. En l'espèce, les tâches de la titulaire sont définies dans leur logique et configuration propres essentiellement par son rapport à la directrice du centre, et non par celui, dérivé et occasionnel, qu'elle entretient à l'endroit des élus.

[829] Pour ces raisons, le titre d'emploi approprié pour ce poste est **Secrétaire de direction**.

(F-2) *Expérience préalable de travail*

[830] Les considérations précédentes sont évidemment pertinentes relativement à ce facteur. Dans la mesure où les tâches caractéristiques sont, dans leur mode d'accomplissement, semblables, elles exigeront logiquement une expérience préalable de même niveau.

[831] Parce qu'il a entendu cette affaire et rendu une décision dans le cas du titre d'emploi *Secrétaire administrative* (octobre 2007), le tribunal souligne de plus que la preuve dans ce dossier la démarque de la présente relativement à l'ordonnancement des tâches caractéristiques qu'imposaient à cette secrétaire la variété des dossiers, le nombre des cadres, et la complexité relative des suivis en cause.

[832] À l'instar des autres secrétaires de direction, le degré **4** du facteur est justifié, soit trois (**3**) années d'expérience préalable.

(F-11) *Coordination et formation*

[833] La preuve rejoint ici l'argument de la Ville selon lequel la titulaire ne répond à aucun des critères de l'énoncé du degré 3 du facteur. De son propre

aveu, M^{me} Gratton fait peu de formation, et la coordination du travail d'une ou quelques personnes sur une base permanente ne se retrouve pas au nombre de ses tâches. Ses rapports avec les commis touchent généralement à des problèmes d'absence ou de remplacement. Toujours selon la preuve, la titulaire n'est pas non plus une « *personne-ressource identifiée pour procéder à la formation des salariés dans son champ d'expertise* ». Il en résulte que le niveau **1** du facteur est approprié.

(F-13) *Environnement humain de travail*

[834] Les affirmations A (contact personnel avec des clients externes insatisfaits mais non agressifs) et C (contraintes imposées pour répondre à des demandes imprévisibles) sont ici en litige, le Syndicat estimant que de telles situations se présentent fréquemment. La preuve se révèle insuffisante à cet égard.

[835] La titulaire a bien décrit le rôle qui est le sien en matière de contacts avec des citoyens mécontents. Elle les redirige la plupart du temps vers les personnes que ceux-ci désirent rencontrer, notamment la directrice ou les élus. Les situations impliquant ces derniers sont plutôt rares selon elle, soit deux par mois environ. Il se dégage de l'ensemble de son témoignage que la fréquence de ces contacts avec des citoyens mécontents ne correspond nullement aux « *2 à 3 fois par semaine, la plupart des semaines* » (le « fréquemment » du facteur), ni même à « *une fois par semaine, la plupart des semaines* » (le « occasionnellement » du facteur). La cote **A0** est donc appropriée.

[836] Pour ce qui est de l'affirmation C, un examen attentif du témoignage de la titulaire ne permet pas d'y relever des situations, autres que celles normales rattachées à sa fonction, qui donnent à penser qu'elle doit, à la fréquence

réclamée, réorganiser son travail. Les tâches qu'elle doit accomplir sont, de façon inhérente, fort diverses ainsi qu'il ressort de la lecture des divers champs de responsabilités de la description d'emploi. C'est donc dans le cours normal de sa prestation de travail que la secrétaire de direction doit en déterminer l'enchaînement et en évaluer les priorités. Quant aux situations d'exception qui peuvent se présenter, elles se situent dans la portée de la définition du « jamais ou rarement » du facteur, c'est-à-dire « *une fois de temps à autre* » ou la cote **CO**.

Pour ce facteur, la cote globale est donc **AOBOCO**, soit le niveau **1**.

Cotes de tous les facteurs des postes de commis
+ 1 poste de secrétaire administrative, visés par un ou plusieurs litiges
Étape 5 du processus d'évaluation

Le signe () indique une décision du tribunal*

Commis-réceptionniste

(Lynne Moir)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		2
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		1*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B1)	2
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		1*
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aA)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	A0B0C0D0	2
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	A3B0C0	2

Commis-réceptionniste / Commis administratif*

(Francine Roy)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		3
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		2*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (bB)</i>		3*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A0B0C3D0)	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A3B0C0)	2

Commis-réceptionniste* / Commis-caissier

(Julie Chénard)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		2
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		1*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B1)	2
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		1*
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aA)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	A0B0C0D0	2
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	A3B0C0	2

Commis-réceptionniste / Préposé aux permis*

(Daniel St-Onge)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		? (3/1)
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		3
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		? (2/1)
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		3
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8)* <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>		? (4/1)
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		3
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		3
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>		1
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A3)	? (3/2)

À noter: Les valeurs ici assignées ou en litige (Syndicat/Ville) pour ce poste proviennent du tableau récapitulatif transmis le 24 août par la représentante de la Ville. Le tableau réfère à ce poste avec la mention : « *Audition à planifier* ».

Commis de bureau* / Commis administratif

(Lise Sarazin)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		1
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		2*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B1)	2*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		1*
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		3
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		3
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aC)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	A0B0C3D0	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	A1B0C0	1

Commis de bureau - Greffe A

(France Drouin)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		1
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		2
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B1)	2*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		1*
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		4*
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		5
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aB)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		1
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	A3B3C3D0	5
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	A0B0C0	1

Commis de bureau / Commis de bureau – Greffe B*

(Marie Lyne Bérubé)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		1
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		2
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B1)	2*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2*
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		3*
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		3
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aC)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	A0B2C3D0	3*
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	A0B0C0	1

Commis de bureau – Évaluation* / Commis à l'évaluation

(Denyse Drolet)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		2*
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		2*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aC)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	A0B0C3D0	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	A1B0C0	1

Commis administratif

(France Lacroix)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		3
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		2*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	(bB)	3*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A0B0C3D0)	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A3B0C0)	2

Commis au fichier central* / Commis administratif - Police (déconcentré)

(Ginette Barsalou)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		2*
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		3*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		3
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		3
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	(aC)	1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A0B0C3D0)	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A1B0C0)	1*

Commis au fichier central

(Karine Dubois et Julie Lavictoire)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		2*
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		3*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		3
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		3
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aC)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A0B0C3D0)	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A1B0C0)	1

Commis judiciaire – Police* / Commis administratif - Police (liaison)

(Claire Labelle-Sauvé)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		3
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		3*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aC)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2*
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A0B0C3D0)	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A0B0C0)	1

Commis au B.E.C.

(Judith Massie)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		3
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		3*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aC)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A0B0C3D0)	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A1B0C0)	1*

Commis administratif - Travaux publics

(Carole Morin)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		1
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		3
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		3*
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(B2)	3
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (bB)</i>		3*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		1
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A2B1C3D0)	4
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A3B0C0)	2

Commis-caissier

(Céline Laflamme)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		2
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		2*
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		2
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(A2)	2*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aC)</i>		1*
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		2
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1*
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A0B0C1D0)	1
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A3B0C0)	2

Commis à la gestion des effectifs

(Catherine Richer)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>		2
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>		3
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>		3
•	(F-4) <i>Concentration</i>	(C2)	4*
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>		2
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>		1
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>		1
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs (bB)</i>		3
•	(F-9) <i>Communications internes</i>		3
•	(F-10) <i>Communications externes</i>		2
•	(F-11) <i>Coordination et formation</i>		1
•	(F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	(A0B0C3D0)	3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	(A0B0C0)	1

Commis aux achats

(Claudette Paquette)

- **(F-1)** *Formation académique* 1
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* 3
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* 1*
- **(F-4)** *Concentration* (B1) 2*
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* 2
- **(F-6)** *Postures et déplacements* 2
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* 3
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (bB)* 3
- **(F-9)** *Communications internes* 2
- **(F-10)** *Communications externes* 2
- **(F-11)** *Coordination et formation* 1
- **(F-12)** *Environnement physique de travail (A3B2C3D0)* 4*
- **(F-13)** *Environnement humain de travail (A1B0C0)* 1

Commis aux finances

(incluant ses quatre sous-groupes – examen sur dossier)

- **(F-1)** *Formation académique* 2
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* 3
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* 2* (3)*
- **(F-4)** *Concentration* (B2) 3
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* 2
- **(F-6)** *Postures et déplacements* 1
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* 1
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (bB)* 3*
- **(F-9)** *Communications internes* 2
- **(F-10)** *Communications externes* 2
- **(F-11)** *Coordination et formation* 1 (2)
- **(F-12)** *Environnement physique de travail (A0B0C3D0)* 3
- **(F-13)** *Environnement humain de travail (A0B0C0)* 1

a) * Le niveau 3 du facteur 3 ne s'applique qu'au poste Commis aux finances – comptabilité

b) Le niveau 2 du facteur 3 ne s'applique qu'au poste Commis aux finances – revenus

Secrétaire de direction / Secrétaire de direction - Centre de services

(Suzanne Gratton)

- **(F-1)** *Formation académique* **3**
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* **4***
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* **3**
- **(F-4)** *Concentration* **(C2)** **4**
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* **2**
- **(F-6)** *Postures et déplacements* **1**
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* **1**
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (bB)* **3**
- **(F-9)** *Communications internes* **2**
- **(F-10)** *Communications externes* **2**
- **(F-11)** *Coordination et formation* **1***
- **(F-12)** *Environnement physique de travail (A0B0C3D0)* **3**
- **(F-13)** *Environnement humain de travail (A0B0C0)* **1***

Décision rendue le 5 novembre 2011 à Gatineau

François Bastien, arbitre