

---

**ARBITRAGE DE GRIEF  
SELON LE CODE DU TRAVAIL DU QUÉBEC (L.R.Q., c. C-27)**

---

ENTRE :

VILLE DE GATINEAU

(«L'EMPLOYEUR» ou «LA VILLE»)

ET :

SYNDICAT DES COLS BLANCS DE LA VILLE DE GATINEAU

(«LE SYNDICAT»)

Évaluation des tâches – Étape 5 du processus d'examen  
Trente-deux postes aux facteurs en litige

---

DÉCISION SYNTHÈSE

---

Tribunal : François Bastien, arbitre unique

Procureure du Syndicat : M<sup>e</sup> Geneviève Brunet-Baldwin  
Bastien, Moreau, Lepage  
*Assistée de* : M<sup>mes</sup> Guylaine Gagné,  
Joanne Chantigny et Josée Gareau

Procureure de la Ville : M<sup>e</sup> Marie-France Laviolette  
Service RH  
*Assistée de*: M<sup>me</sup> Martine Albert  
conseillère RH

Lieu des audiences et dates : Gatineau (Qué.)  
(voir tableau aux pages suivantes)

Date de la sentence (compilation) : le 24 octobre 2012

**ANTEA INC.  
1203-252-QX  
S/A-106-12(QX)**

I  
**INTRODUCTION**

[1] La présente sentence regroupe **trente-deux (32) décisions** motivées touchant l'évaluation des tâches d'autant de postes découlant de la mise en œuvre du nouveau plan d'évaluation des cols blancs de la nouvelle Ville de Gatineau. Elle présente également un énumératif de **vingt-quatre (24) constats de règlement** des postes en litige en cours d'étape, règlements dont le soussigné a été avisé à diverses dates aux fins du dépôt éventuel au Greffe.

[2] Il importe de noter que ce dénombrement ne tient pas compte du nombre de postes compris dans les **Annexes II B et III**, soit **dix-huit (18) et sept (7) postes**. Pour la première de ces annexes, il s'agit des postes revus à l'étape 5 par les parties mais dont le tribunal n'avait pas été avisé du règlement. Dans le cas de la seconde, ce sont des postes revus à l'une ou l'autre des étapes précédentes et dont les cotes ont été réglées par les parties, à nouveau sans que le Tribunal en ait été avisé.

[3] L'inclusion de ces deux annexes supplémentaires répond au besoin de boucler la boucle et de présenter le portrait complet des postes et de leurs cotes, puisque la présente étape est celle qui met fin à tout le processus d'évaluation des postes pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2002 au 31 décembre 2006.

[4] C'est dans cette perspective et à cette fin, que les parties ont revu et vérifié une première ébauche de la présente décision synthèse que leur avait soumise le tribunal au début de l'été. Elles m'ont soumis le 16 octobre les corrections nécessaires et, surtout, dressé la liste des postes omis des décisions synthèses précédentes et compris maintenant dans les deux annexes II B et III. Une version corrigée de la présente décision leur a été soumise le 19 octobre 2012

pour leur revue et approbation. La présente version tient compte en conséquence de leurs derniers commentaires.

[5] Les décisions proprement dites, c'est-à-dire celles qui figurent dans les tableaux 1 et 2 apparaissant plus loin, ont été rendues dans le cadre de la **cinquième et dernière étape** du processus d'examen de l'évaluation de l'ensemble des postes en litige conformément au nouveau plan d'évaluation que se sont données les parties lors de la mise en application de la première convention collective conclue entre la Ville et le Syndicat en novembre 2005.

[6] Amorcée en mai 2010 pour ce qui est du dépôt et de la présentation de certains des postes ici en litige, cette dernière étape ne s'est mise réellement en branle toutefois qu'au début de l'année civile 2011 pour ce qui est de leur examen détaillé et de la preuve testimoniale les concernant. Elle s'est conclue le 5 novembre 2011 avec la décision portant sur les commis et les secrétaires de direction des Centres de service.

[7] À l'instar de ce qui s'est fait au cours de l'étape 4, les travaux du comité d'évaluation se sont déroulés dans le cadre de la procédure et des règles retenues et appliquées à l'étape précédente. On se rappellera que celles-ci avaient été consignées dans le document *Processus d'examen de la classification des postes de cols blancs - Étape 3*, signé en juin 2008 par M<sup>me</sup> Sylvie Caron, directrice adjointe, service RH de la Ville et par M. Marc Demers. Le document en traitant a été reproduit en entier dans la décision synthèse rendue par le soussigné le 31 janvier 2009.

[8] Les renseignements pertinents touchant les postes retenus pour examen au cours de cette dernière étape ont été regroupés dans les deux tableaux suivants.

[9] Le **Tableau 1** énumère les postes dont l'un ou plusieurs facteurs ont exigé une décision du tribunal. Ces postes sont énumérés dans l'ordre de leur dépôt et/ou de leur examen, tels qu'indiqués dans la 2<sup>e</sup> colonne du tableau. La présence de plusieurs dates dans cette même colonne indique simplement le cheminement dans le temps d'un dossier spécifique, c'est-à-dire les moments au cours desquels, après son dépôt, il a fait l'objet d'audience, de suivi, d'échanges additionnels ou, enfin, de représentations finales.

[10] Il convient de noter que, tel qu'il ressort de leur intitulé général, certains postes ont fait l'objet d'un examen global, c'est-à-dire que la preuve les concernant a été présentée à diverses dates mais que l'argumentation ou les représentations à leur sujet ont été faites à la fin seulement de toute la preuve présentée. Ceci explique la présence d'une date commune pour les postes regroupés sous un intitulé général, comme en l'occurrence l'informatique et les postes de commis.

[11] La date de la décision finale disposant de l'évaluation du poste visé, apparaît dans la dernière colonne du tableau. C'est celle aussi où la décision a été communiquée aux parties.

**TABLEAU 1 – POSTES/FACTEURS EXAMINÉS ET TRANCHÉS**

<b>POSTES</b> <i>(titulaire(s))</i>	<b>AUDIENCE</b> <i>(dépôt et/ou examen) - sur dossier</i>	<b>DÉCISION</b>
<i>a) Secrétaires I et II</i>	Examen sur dossier	<i>12 novembre 2010</i>
<i>b) Secrétaire juridique</i>	8 octobre 2010	<i>12 novembre 2010</i>

c) <i>Commis administratif ou Préposé aux plateaux</i>	7 octobre 2010	12 novembre 2010
<b><u>Service de l'informatique/Division du développement</u></b>  (Preuve testimoniale d'ensemble entendue du 4 novembre au 16 décembre 2010 – dernières représentations le 1 <sup>er</sup> avril 2011)		
d) <i>Analyste de systèmes II (Suzanne Crispin)</i>	4 novembre 2010	8 juin 2011
e) <i>Analyste de systèmes II (Mohamed Imgaline)</i>	8 novembre 2010	8 juin 2011
f) <i>Analyste de systèmes I (André Francoeur et Tajana Skiljevic)</i>	10 novembre et 13 décembre 2010	8 juin 2011
g) <i>Analyste en géomatique (Luc Rancourt)</i>	25 novembre et 16 décembre 2010	8 juin 2011
h) <i>Technicien aux projets informatiques (Mike Leclair)</i>	3 décembre 2010	8 juin 2011
i) <i>*Analyste de systèmes - Évaluation (Daniel Rochon)</i>	15 décembre 2010 <i>* relève de l'Évaluation; examen inclus ici en raison de la nature particulière du poste</i>	8 juin 2011
j) <i>Analyste programmeur /Analyste de systèmes I (François Matte)</i>	Examen sur dossier (1 <sup>er</sup> avril 2011)	8 juin 2011
k) <i>*Inspecteur aux permis</i>	10 décembre 2010	*20 juillet 2011

<i>d'affaires -B (Roland Vincent)</i>		<i>(voir intro sur le délai de décision)</i>
<i>l) Analyste financier</i>	19 avril 2011	20 juillet 2011
<b>Postes de Commis</b> <i>(Dépôt global des descriptions d'emploi le 6 mai 2010 - Preuve testimoniale entendue du 17 mars au 16 juin 2011 – dernières représentations le 1<sup>er</sup> avril 2011)</i>		
<i>m) Commis-réceptionniste (Lynne Moir)</i>	17 mars 2011	5 novembre 2011
<i>n) Commis-réceptionniste / Commis administratif (Francine Roy)</i>	20 avril 2011	5 novembre 2011
<i>o) Commis-réceptionniste / Commis-caissier (Julie Chénard)</i>	28 mars 2011	5 novembre 2011
<i>p) Commis-réceptionniste / Préposé aux permis (Daniel St-Onge)</i>	21 avril 2011	5 novembre 2011
<i>q) Commis de bureau/ Commis administratif (Lise Sarazin)</i>	16 juin 2011	5 novembre 2011
<i>r) Commis de bureau - Greffe A (Francine Drouin)</i>	18 avril 2011	5 novembre 2011
<i>s) Commis de bureau / Commis de bureau – Greffe B</i>	18 avril 2011	5 novembre 2011

<i>(Marie Lyne Bérubé)</i>		
t) <i>Commis de bureau – Évaluation / Commis à l'évaluation (Denyse Drolet)</i>	12 mai 2011	5 novembre 2011
u) <i>Commis administratif (France Lacroix)</i>	29 mars 2011	5 novembre 2011
v) <i>Commis au fichier central / Commis administratif - Police (déconcentré) (Ginette Barsalou)</i>	15 avril 2011	5 novembre 2011
w) <i>Commis au fichier central (Karine Dubois et Julie Lavictoire)</i>	14 avril 2011	5 novembre 2011
x) <i>Commis judiciaire – Police / Commis administratif - Police (liaison) (Claire Labelle-Sauvé)</i>	14 avril 2011	5 novembre 2011
y) <i>Commis au B.E.C. (Judith Massie)</i>	15 avril 2011	5 novembre 2011
z) <i>Commis administratif - Travaux publics (Carole Morin)</i>	29 mars 2011	5 novembre 2011

<i>aa) Commis-caissier (Céline Laflamme)</i>	28 mars 2011	5 novembre 2011
<i>bb) Commis à la gestion des effectifs (Catherine Richer)</i>	17 mars 2011	5 novembre 2011
<i>cc) Commis aux achats (Claudette Paquette)</i>	26 avril 2011	5 novembre 2011
<i>dd) Commis aux finances (incluant ses quatre sous-groupes – examen sur dossier)</i>	examen sur dossier lors du délibéré	5 novembre 2011
<i>ee) *Secrétaire de direction / Secrétaire de direction - Centre de services (Suzanne Gratton)</i>	16 juin 2011  <i>*(pas un poste de commis mais inclus ici pour seule raison administrative)</i>	5 novembre 2011
<i>ff) Commis de bureau</i>	examen sur dossier lors du délibéré	5 novembre 2011

[12] L'**Annexe I** de la présente fournit l'ensemble des cotes attribuées à tous les postes tout juste énumérés. Des indications y sont également données sur les facteurs spécifiques déterminés par le tribunal.

[13] Le **Tableau 2** offre pour sa part la liste des postes dont l'examen était prévu durant la période visée par la présente étape mais dont les parties elles-mêmes ont convenu de tous les facteurs sans aucune implication du tribunal. Les tableaux des facteurs en litige de ces postes, non plus que leur description d'emploi n'ont été fournis au tribunal. Lorsqu'avisé du règlement les

concernant et des cotes retenues pour chacun des facteurs, le tribunal en a pris acte conformément à la demande des parties.

[14] Ainsi, les postes de ce groupe sont énumérés au **Tableau 2** et sont repris, avec leurs cotes correspondantes à l'**Annexe II A** de la présente.

**TABLEAU 2 – POSTES RÉGLÉS DIRECTEMENT PAR LES PARTIES**

<b>POSTES</b>	<b>DATE DU RÈGLEMENT - ET/OU <u>AVIS</u></b>
<i>a) Technicien – vérification des réclamations</i>	13 mai 2010
<i>b) Inspecteur en urbanisme</i>	6 août 2010
<i>c) Agent en aménagement récréatif et sportif</i>	6 août 2010
<i>d) Inspecteur aux programmes d’habitation</i>	6 août 2010
<i>e) Réviseur</i>	24 février 2010
<i>f) Technicien – service à la clientèle</i>	24 février 2010
<i>g) Technicien – Support bureautique / Formateur</i>	24 février 2010
<i>h) Technicien en informatique - Finances</i>	24 février 2010
	10 mars 2010

i) <i>Évaluateur III</i>	
j) <i>Chef d'équipe - instruction</i>	28 juillet 2010
k) <i>Chef d'équipe - perception</i>	28 juillet 2010
l) <i>Technicien en informatique</i>	28 juillet 2010
m) <i>Préposé aux équipements</i>	28 juillet 2010
n) <i>Préposé principal aux équipements</i>	29 juillet 2010
o) <i>Technicien - Déploiement informatique</i>	6 août 2010
p) <i>Technicien au transport</i>	6 août 2010
q) <i>Technicien en dessin assisté par ordinateur - Dessin &amp; Archivage</i>	16 septembre 2010
r) <i>Chargé de projets à l'habitation</i>	20 décembre 2010 (avis)
s) <i>Chargé de projets - PGMR</i>	18 octobre 2010

t) <i>Inspecteur – Commercial, industriel et institutionnel (C.I.I.)</i>	20 décembre 2010
u) <i>Technicien aux permis d'affaires</i>	20 décembre 2010
v) <i>Technicien aux réclamations</i>	20 décembre 2010
w) <i>Technicien en gestion des matières résiduelles</i>	20 décembre 2010
x) <i>Préposé à la gestion des matières résiduelles</i>	3 janvier 2011
<p>Voir <b>Annexes II B et III</b> pour la liste les postes omis des décisions synthèses précédentes et dont les parties ont convenu des cotes</p>	

## II

### LES DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES PERTINENTES

#### Convention collective

**(1<sup>er</sup> janvier 2002 au 31 décembre 2007)**

#### **Article 20**    **Évaluation des tâches**

20.01 *Le Syndicat et la Ville conviennent que le plan d'évaluation des postes cols blancs de la Ville de Gatineau fera partie intégrante de la convention collective et les facteurs d'évaluation sont joints à l'annexe K de la présente.*

20.02 *Les facteurs du plan d'évaluation servent :*

a) *À établir les classes salariales de tous les postes cols blancs existant à la Ville de Gatineau au moment de la signature de la présente convention collective.*

b) *À établir les classes salariales de tout poste nouvellement créé à la Ville de Gatineau.*

c) *À l'arbitre désigné par les parties en vertu de l'article 20.08 pour rendre une décision suite à la contestation par un salarié ou le Syndicat.*

d) *À l'application de la Loi sur l'équité salariale.*

20.03 *Le salarié accomplit le travail qui lui est confié par son supérieur immédiat. L'expression « supérieur immédiat » désigne la personne autorisée à assigner le travail au salarié.*

20.04 *La Ville reconnaît que l'application des facteurs du plan d'évaluation et par conséquent, les classes salariales doivent refléter le travail réellement accompli et que celui-ci est évolutif.*

(...)

20.07 *Les parties conviennent de mettre en place un Comité de relations de travail spécialisé afin de partager les points de vue sur les demandes qui n'ont pas fait l'objet d'une réponse positive dans le cadre de l'article 20.06.*

*Le but de ce comité étant de susciter l'échange mutuel d'informations afin de favoriser le règlement des litiges et de maintenir la cohérence dans l'application du plan d'évaluation.*

20.08 a) *En cas d'insatisfaction du salarié et du Syndicat de la décision rendue en vertu de l'article 20.06, le Syndicat peut référer automatiquement la demande de révision à M. François Bastien, afin qu'une audition soit tenue, et ce, comme s'il s'agissait d'un grief au sens du Code du Travail du Québec. Aucun avocat n'est impliqué lors de l'audition devant l'arbitre Bastien.*

b) *En cas d'impossibilité d'agir pour M. François Bastien, les parties conviennent de la nomination de Renaud Paquet. En cas d'impossibilité d'agir pour Renaud Paquet, les parties peuvent s'entendre concernant la nomination d'un autre arbitre.*

*À défaut d'entente dans les quinze (15) jours, l'une ou l'autre des parties peut référer la nomination au service approprié du Ministère du Travail du Québec. Aucun avocat n'est impliqué lors de l'audition devant l'arbitre nommé et ce dernier détient tous les pouvoirs que détenait l'arbitre François Bastien.*

20.09 *Lors des auditions, l'arbitre détient tous les pouvoirs dévolus aux arbitres de griefs en vertu des articles 100 et suivants du Code du Travail.*

*(...)*

20.11 *La sentence arbitrale rendue par l'arbitre est finale et sans appel.*

*(...)*

20.12 *La sentence arbitrale, la décision favorable de la Ville ou toute entente survenue entre les parties concernant la demande de révision ou de contestation auront un effet rétroactif au 1<sup>er</sup> septembre de l'année du dépôt. de la demande de révision.*

*(...)*

## **ANNEXE « K »\***

### **PLAN D'ÉVALUATION DES POSTES COLS BLANCS**

*Table des matières*

- 1) Formation académique**
- 2) Expérience préalable de travail**
- 3) Coordination et dextérité**
- 4) Concentration**

- 5) Complexité et analyse de problèmes**
- 6) Postures et déplacements**
- 7) Manipulation d'objets**
- 8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs**
- 9) Communications internes**
- 10 Communications externes**
- 11) Coordination et formation**
- 12) Environnement physique de travail**
- 13) Environnement humain de travail**

(...)

*\*(Pour le texte complet du plan, voir la sentence précédente, soit celle du 4 juin 2008)*

**LETTRE D'ENTENTE**  
*ENTRE*  
**LA VILLE DE GATINEAU**  
*(ci-après appelée « La Ville »)*  
*ET*  
**LE SYNDICAT DES COLS BLANCS DE GATINEAU INC.**  
*(ci-après appelé Le Syndicat »)*

*OBJET : Démarche d'évaluation des postes.*

*ATTENDU QUE le nouveau plan d'évaluation des postes, à l'étape de l'identification des facteurs, se retrouve dans la convention collective à l'annexe K.*

*ATTENDU QU'un comité de relations de travail spécialisé est formé aux fins de compléter ce nouveau plan d'évaluation des postes selon les modalités prévues aux présentes.*

*ATTENDU QUE tous les postes occupés par des salariés membres de l'unité d'accréditation des cols blancs de Gatineau doivent faire l'objet d'une évaluation en fonction de ce nouveau plan d'évaluation des postes.*

*LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIVIT :*

*Un comité de relations de travail spécialisé sera mis sur pied afin de réaliser le mandat suivant :*

- 1. Validation des facteurs du plan par un test auquel les deux parties participent afin d'assurer une compréhension commune.*

2. *Ajustement du plan d'évaluation (modification de la définition des facteurs) le cas échéant.*
3. *Développement du plan : établissement du poids relatif de chacun des facteurs, établissement des catégories pour chaque facteur, distribution des classes etc.*
4. *Processus de validation du plan par un test/simulation.*
5. *Établissement de la démarche pour l'élaboration des descriptions de tâches et fixation des échéances.*
6. *Établissement du processus pour procéder à l'évaluation des postes proprement dit et détermination du plan de travail.*

*En cas de mésentente, à l'une des étapes 1 à 4 ci-haut mentionnées, une tierce partie interviendra pour trancher le litige. Cette tierce partie sera une ressource professionnelle du domaine de l'évaluation de poste que désigneront les parties. Les frais seront partagés.*

*Il est entendu que l'élaboration des descriptions de tâches et l'évaluation de chacun des postes devront être complétées d'abord par les représentants patronaux du comité et par la suite transmises aux représentants syndicaux pour approbation. En cas de mésentente concernant une description de tâche ou l'évaluation d'un poste, le ou les litiges seront alors tranchés par M. François Bastien selon une procédure analogue à celle prévue à l'article 20.08 de la convention collective.*

*L'évaluation des postes sera complétée dans les meilleurs délais possibles, mais au plus tard le 31 décembre 2006.*

**III**  
**ANALYSE ET DÉCISIONS**  
**DES POSTES ET FACTEURS CONTESTÉS**

[15] Les décisions rendues à l'endroit des postes suivants sont présentées en ordre chronologique de leur examen par le tribunal. Elles ont toutes été transmises aux parties à diverses dates mais, pour des raisons de convenance administrative étant donné la nature du processus d'examen suivi, elles n'ont pas encore été déposées au Greffe. Elles apparaissent dans la forme où elles ont été transmises, sauf pour ce qui est de certaines modifications mineures résultant d'une dernière consultation auprès des représentantes des parties.

**Trois (3) postes**

*(Décision rendue le 12 novembre 2010, sur dossier pour le premier)*

**Secrétaires I et II et Secrétaire juridique**

[16] Le seul facteur en litige est celui de *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3 et V : 2**), soit le niveau qu'il convient de lui accorder pour l'ensemble des postes de secrétaires I et II. Ces postes sont répartis partout au sein des unités administratives de la fonction publique municipale de la Ville de Gatineau.

[17] Les descriptifs de tous ces postes ont été déposés et ont fait l'objet d'un examen préliminaire. Ils constituent l'ensemble de la preuve documentaire, la seule en l'espèce. Le litige touche plus spécifiquement à l'exigence de rapidité d'exécution qu'exige l'énoncé du degré 3 de ce facteur. Pour le Syndicat, c'est ce dernier degré qui doit s'appliquer en l'espèce comme ce qui a été convenu entre les parties pour le groupe des secrétaires de direction.

[18] Les représentantes des parties ont convenu de présenter des arguments écrits sur la preuve au dossier pour justifier leur position respective. M<sup>e</sup> Brunet Baldwin a soumis les siens le 30 avril 2010 au nom du Syndicat, et M<sup>e</sup> Marie-France Laviolette le 7 mai 2010 pour la Ville. La réplique syndicale m'a été transmise le 14 mai 2010.

### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[19] Les descriptions d'emploi déposées comprennent dix-sept (17) postes de Secrétaire I et quarante (49) postes de Secrétaire II. Tel que permettent de le dénoter les codes et numéros qui leur sont rattachés, ces postes se retrouvent dans tous les services de l'administration municipale, tels le greffe, les ressources humaines, les centres de services, l'urbanisme, etc.

[20] Un tableau synoptique des différences entre les postes administratifs a été déposé également sous la cote E-66. C'est un outil de travail préparé par l'Employeur le 13 décembre 2006 qui dénombre les postes visés et relève les tâches qui leur correspondent. Ces postes sont les suivants :

- Commis de bureau
- Commis administratif
- Secrétaire I
- Secrétaire II (chef de section/division)
- Secrétaire de direction (directeur de service)
- Secrétaire administrative (directeur de module, DGA, DG, Élus)

[21] Il ne saurait être question évidemment de reproduire les résumés de fonctions de tous les postes ici en cause ou les éléments contenus dans les principaux champs de responsabilités des descriptions d'emploi correspondantes. Cette diversité n'empêche pas cependant que nombre de

renseignements se recoupent pour beaucoup d'entre eux. Dans cette mesure, ils justifient de retenir aux fins du présent examen des exemples de chaque catégorie de renseignements pour illustrer leur portée à l'égard de la majorité de ces postes.

[22] Il importe de préciser que le choix de ces exemples est dicté en bonne partie par l'importance relative des divers champs de responsabilité dans l'un et l'autre groupe de poste, telle qu'elle ressort de l'analyse du tribunal mentionnée à la section décision de la présente. Comme on le verra, le 1<sup>er</sup> champ de l'un est généralement le 2<sup>e</sup> champ de l'autre de sorte que les exemples retenus offrent une bonne idée de l'éventail principal des tâches de la majorité des postes de secrétaires des deux niveaux.

[23] Pour le groupe des secrétaires I, les résumés retenus sont les suivants :

**Préposé au secrétariat – CSH -BLC-023**

*Le titulaire 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; voit à donner diverses informations et à servir les citoyens et prépare des pièces de comptes à payer, des délégations de pouvoir et des réquisitions.*

**Commis administratif – CSB -BLC-005**

*Le titulaire reçoit et accueille les citoyens; informe les citoyens quant à certaines notions relatives à la réglementation en vigueur; procède à la saisie des demandes de permis et certificat dans le système corporatif et en perçoit les sommes requises; est responsable de l'encaissement pour le service; recueille les informations nécessaires à l'analyse des demandes de permis d'affaires et assure le suivi des dossiers relatifs aux permis d'affaires; effectue différentes tâches de secrétariat : rédiger, réviser, transcrire et faire la disposition de la correspondance, des comptes-rendus et autres; organise des rencontres; prépare des réquisitions et des pièces de comptes à payer; fait la saisie de l'assiduité et le classement.*

## **Préposé au secrétariat - OPT-BLC-012**

*Le titulaire transcrit, corrige et fait la mise en page de devis techniques, correspondance, rapports, tableaux et autres documents; tient à jour des banques de données; prépare des résolutions; tient à jour divers registres; codifie des factures; assure le suivi des rapports d'accidents et des plaintes; extrait et collige des données et prépare des rapports, reçoit des appels et des visiteurs et transmet des informations.*

[24] Quant aux principaux champs de responsabilité qu'on retrouve typiquement dans nombre des postes de ce groupe, les deux extraits suivants donnent une bonne idée de leur étendue :

### **Rédaction, saisie et traitement de données (CSA-BLC-015 – 1<sup>er</sup> champ 50%)**

- *Rédiger de la correspondance, des procès-verbaux et autres.*
- *Préparer des sommaires exécutifs et des résolutions et en assurer le suivi.*
- *Faire la disposition, la transcription et la révision de la correspondance, rapports, tableaux et autres.*
- *Effectuer le suivi et la saisie de l'assiduité des employés.*
- *Assurer le classement des documents selon les procédures établies.*
- *Procéder à des envois postaux massifs.*
- *Tenir à jour différents documents relatifs aux programmes.*
- *Compiler et préparer les informations nécessaires à la confection de la Revue municipale (version anglaise et française) et assurer les suivis requis.*

### **Rédaction, saisie et traitement de données (FIN-BLC-044 - 1<sup>er</sup> champ 70%)**

- *Préparer l'ensemble des présentations du service des finances, à l'aide du logiciel PowerPoint : illustrations graphiques d'informations, mise en page, révision du français.*
- *Effectuer la mise en page, les corrections, la révision (syntaxe, orthographe) et le montage de l'ensemble des documents budgétaires utiles à l'étude du budget et du programme triennal d'immobilisation par les autorités municipales.*
- *Préparer les rapports mensuels dédiés aux élus municipaux sur leurs budgets discrétionnaires : collecter les données sur le système corporatif, concilier les données; effectuer les corrections nécessaires et assurer la distribution des rapports.*

- *Préparer sur demande des rapports financiers : rassembler des données et confectionner le rapport.*
- *Effectuer la saisie de données dans le système corporatif financier.*
- *Tenir à jour des informations du Service des finances sur les sites Internet et Intranet de la Ville.*
- *Assurer la mise à jour mensuelle des rapports informatiques pour les employés de la division et les élus municipaux.*

[25] Répétée pour les secrétaires II, l'analyse donne les résultats suivants.

## **Résumés de fonctions**

### **Secrétaire – ART-BLC-004**

*Le titulaire s'acquitte des fonctions de secrétariat pour l'ensemble de la division et voit à la gestion des flux d'information auprès de la clientèle de la division; assiste le chef de division dans la gestion quotidienne des événements de la division et fait le suivi lors de la prise de décision; effectue divers travaux reliés au traitement de textes, tableaux et différents formulaires et rapports; reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs, trie le courrier; effectue des entrées de données; tient à jour des banques de données, prépare les requêtes de la division; effectue divers travaux de bureau tels que photocopie, classement, assemblage de documents, etc.*

### **Secrétaire – SRH-BLC-005**

*Le titulaire effectue diverses tâches liées au recrutement du personnel; assure le suivi des postes vacants et des périodes d'essai; rédige des affichages; prépare les dossiers d'examen et d'entrevue; tient à jour les listes d'employés temporaires; administre et surveille les examens; assiste les conseillers en ressources humaines affectés au Module travaux publics et environnement (développement organisationnel et relations de travail) dans la gestion des dossiers de ressources humaines pour le Module. Il produit de la correspondance, des rapports, des présentations et autres documents, est responsable du classement, prépare des résolutions, des délégations de pouvoir, les pièces de comptes à payer, reçoit les appels téléphoniques et les visiteurs et s'acquitte de toute autre fonction de secrétariat auprès des conseillers.*

## **Champs de responsabilités**

## **Support au travail de bureau et appui logistique (40% - CSG-BLC-004)\***

- *Assurer la liaison entre la division et ses sections : s'assurer du respect des directives, des échéanciers en ce qui a trait aux ordres de travail émis.*
- *Coordonner les demandes de renseignements des services adressées à la division : traiter les demandes ou les rediriger; en assurer le suivi, rendre compte sur leur état d'avancement.*
- *Tenir à jour un système de contrôle pour le suivi des dossiers et des activités de la division.*
- *Gérer l'agenda du chef de division et au besoin des employés cadre : fixer, annuler et déplacer des rencontres.*
- *Gérer la correspondance adressée au chef de division : dépouiller, traiter les questions courantes.*
- *Distribuer le courrier au personnel.*
- *Tenir à jour l'assiduité des employés et l'organisation du temps.*
- *Informé le Service des Ressources Humaines des variations de temps pour l'établissement des paies.*
- *Organiser des rencontres : convoquer les participants, réserver les salles, préparer le matériel et les documents nécessaires.*
- *Organiser les déplacements d'affaires (inscription et réservation).*
- *Assurer le classement de certains dossiers selon les procédures établies. Effectuer les photocopies.*
- *Tenir à jour l'inventaire du matériel et des fournitures de bureau.*
- *Au besoin, accomplir certaines tâches complémentaires au soutien bureautique et de la direction du centre de service.*
- *Participer au comité de secrétariat.*
- *Assurer l'accueil des nouveaux salariés et voir à la mise en place des équipements bureautiques (exemple : création de compte informatique) en collaboration avec le supérieur immédiat.*
- *Recevoir des appels et des visiteurs; répondre aux demandes ou les rediriger.*
- *Vérifier la conformité des projets de résolutions, des rapports d'analyse aux divers comités et commissions ou autres documents soumis à l'attention du chef de division.*

\* Le même énoncé se retrouve presque intégralement dans la description d'emploi du poste SRH-BLC-012 et nombre de ses éléments dans beaucoup d'autres, tels DG-BLC-001, CSA-BLC-003, ou encore ENV-BLC-003.

## **Support au travail de bureau et appui logistique (60% - GRF-BLC-021)**

- *Assurer la liaison entre la division et ses sections; s'assurer du respect des directives, des échéanciers en ce qui a trait aux ordres de travail émis.*
- *Gérer l'agenda du chef de section; fixer, annuler et déplacer des rencontres.*
- *Traiter la correspondance adressée au chef de section : dépouiller le courrier, traiter les questions courantes, rechercher, collecter et valider les informations nécessaires à la conception et à la rédaction de rapports, notes de service ou correspondance.*
- *Vérifier la conformité des projets de résolutions ou autres documents soumis à l'attention du chef de section.*
- *Organiser des rencontres : convoquer les participants, réserver les salles, préparer le matériel et les documents nécessaires et, au besoin, assister aux rencontres et prendre les notes.*
- *Organiser la logistique des séances de consultation publique : réserver la salle, vérifier la disponibilité et convoquer le président de la CCU et les représentants des services concernés, assister à la consultation et rédiger le compte-rendu.*
- *Assister et participer à des rencontres inter- services reliées à la procédure d'exécution des tâches dans le dossier de réglementation.*
- *Organiser les déplacements d'affaires pour le personnel de la section (inscription et réservation).*
- *Assurer le classement des documents selon les procédures établies.*
- *Établir les échéanciers d'adoption des règlements généraux, d'emprunts et d'urbanisme selon le calendrier des séances du conseil et en respect de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (étapes et échéancier).*
- *Recevoir des appels téléphoniques, répondre aux demandes d'information concernant la réglementation ou autres et les rediriger au besoin.*
- *Assurer au besoin, le suivi des dossiers de demandes d'accès à l'information.*
- *Recevoir des citoyens au comptoir et transmettre des informations.*
- *Lors des registres pour règlement d'emprunt, recevoir les citoyens et s'assurer du respect des procédures.*

## **2- Argumentation**

[26] Les arguments écrits présentés par les représentantes des parties pour justifier leur position respective peuvent être résumés comme suit.

[27] *Le Syndicat*. Les postes de secrétaire en cause présentent de nombreuses tâches similaires. Celles-ci peuvent être regroupées autour des suivantes selon la procureure :

- Production et mise en page de documents (compétences avancées avec la Suite Microsoft Office, logiciels Word, Excel et Power Point).
- Prise de notes et rédaction de procès-verbaux.
- Production de délégations de pouvoir, de pièces de comptes à payer, de résolutions et de réquisitions (système corporatif).
- Travail effectué notamment à l'aide de systèmes informatisés spécialisés tel que : Ludik (système des loisirs), Maître-payeur (saisie de l'assiduité) ainsi que Pivotal (plaintes et requêtes).
- Coordination liée à la mise à jour d'agenda et de gestion de suivis, entre-autres par courriel.

[28] À son avis, la rapidité d'exécution est essentielle à l'accomplissement de ces tâches puisqu'elles s'inscrivent « *dans un continuum de tâches de soutien administratif et de support* ». Leurs cadences « *sont dictées par des impératifs organisationnels tels que les comités exécutif et plénier, le conseil municipal, les multiples rencontres de gestion, séquence de paie des employés, gestion des deniers publics, période d'inscription à des activités pour les citoyens, gestion du courrier et envois massifs de documents, etc.* ».

[29] La procureure se demande pourquoi le suivi d'agenda, des présentations du service des finances, ou la prise de notes exigeraient, de la secrétaire impliquée, une rapidité moindre selon le niveau hiérarchique de son supérieur. Énumérant les postes auxquels le niveau 3 du facteur a déjà été octroyé et citant l'analyse menée par le tribunal sur l'application du Facteur 3 dans sa décision du 4 juin 2008 ( paragraphe 478 et suivants), elle soumet que la

précision de leur travail provient de la maîtrise des outils qu'elles utilisent, une « ...*maîtrise [qui] s'accompagne souvent de la consultation de plusieurs supports en vue d'accomplir une tâche donnée (rédaction, préparation de présentations, correction de résolutions, coordination, suivi, communication, etc. ...)* ».

[30] Les postes qu'elle énumère et pour lesquels le niveau 3 du facteur a été reconnu sont les suivants : *Agent à la perception, Chef d'équipe CAU, Greffier suppléant, Percepteur – greffier suppléant, Préposé (principal) à la reprographie, Préposé aux communications, Technicien en arpentage, Technicien en électronique, Technicien en infographie et édition, Technicien média et Webmestre.*

[31] Évoquant enfin l'élaboration du plan d'évaluation des cols blancs, elle souligne l'importance du présent facteur pour évaluer des qualifications importantes dans l'organisation du travail, particulièrement à l'égard des postes, tels ceux des secrétaires, où cette organisation « *constitue la pierre angulaire du travail* ». À son avis, le niveau 3 du facteur octroyé par la partie patronale au moment du dépôt de son évaluation temporaire au 1er janvier 2007 doit être maintenu.

[32] *La Ville*. Rappelant que la grande précision a été reconnue déjà par l'octroi du niveau 2 et que la seule notion en litige concerne la rapidité d'exécution, la procureure soumet que le niveau 2 du facteur est plus représentatif des tâches caractéristiques des titres d'emploi ici en cause.

[33] Elle revient sur les raisons formulées par le tribunal aux diverses étapes du processus d'examen pour refuser l'application du niveau 3 du facteur à certains postes pour lesquels elle était réclamée. Ces postes sont, à l'étape 1, les postes *Acheteur, Technicien en arpentage et Préposé au CANU (Quart)* ; à l'étape 2, *Commis judiciaire – Support aux auditions et Préposé à la bibliothèque* ;

à l'étape 3, *Analyste aux avantages sociaux, Préposé au stationnement et Technicien en infographie et édition*. Ces raisons sont diverses, souligne-t-elle. Elles vont d'un délai moyen de traitement de réquisitions trop court, d'un volume insuffisant, ou encore de la seule considération du volume de travail qui n'est pas déterminant en soi.

[34] À l'inverse, en accueillant la requête syndicale du niveau 3 pour les titres d'emploi de *Secrétaire administrative* et *Technicien en infographie et édition*, le tribunal a fait ressortir l'importance du contexte et, dans le cas du dernier, l'impact des « *changements de dernière minute liés aux échéances imposées par le processus décisionnel qui couronne un projet* ».

[35] Elle estime toutefois que la dernière décision rendue à l'étape 4, soit celle dans le dossier du poste de *Percepteur des amendes*, est la plus pertinente en l'instance. Elle cite à cet effet certains passages des paragraphes 17 à 20 de la décision, lesquels rappellent « *l'idée d'une certaine régularité et rapidité dans la survenance des tâches* », l'existence de situations suffisamment nombreuses et passablement urgentes, et l'exigence qu'elles forment le lot habituel du travail du titulaire.

[36] De telles considérations justifient, selon elle, la décision de la Ville de n'accorder le niveau 2 du facteur en litige qu'à partir du niveau de *Secrétaire de direction*. Le contexte organisationnel dans lequel ces secrétaires travaillent est important, ces personnes effectuant leurs tâches en l'absence du directeur appelé à siéger à de nombreux comités (*comité exécutif, comité plénier, conseil municipal, comités spécialisés tels que le comité sur la sécurité publique ou le comité sur le développement du territoire*), et devant faire des suivis urgents de dossier à la demande de la direction générale ou du Cabinet du maire.

[37] Elle renvoie à ce sujet aux exigences de formation et d'expérience des secrétaires consignées à la pièce E-66. Quant à la secrétaire juridique, le même niveau lui est octroyé « *en raison des modifications fréquentes de dernière minute au rôle de la Cour* », assimilable en cela au *Technicien en infographie et édition*.

[38] Par ailleurs, la procureure reconnaît d'emblée que « *les tâches de secrétariat, que ce soit de la production et de la mise en pages de documents ou de la gestion des suivis, sont similaires pour tous les titres d'emploi de secrétaire* ». À son avis, le contexte organisationnel dans lequel celles-ci sont effectuées diffère toutefois, sans quoi « *nous n'aurions qu'un seul et unique titre d'emploi pour toute catégorie de secrétaires* ». Des distinctions, telles que l'absence fréquente du supérieur et des responsabilités d'organiser le travail, interviennent dans le cas des secrétaires de direction, alors que des « *situations nombreuses et passablement urgentes* » ne forment pas le lot habituel des Secrétaires I et II.

[39] Entendant rectifier trois points soulevés par sa consœur, M<sup>e</sup> Laviolette indique d'abord que le « *remplacement des postes de secrétaires n'est pas impératif en cas d'absence* », ensuite que l'Agent à la perception a obtenu le niveau 1, non le niveau 3, et enfin que la Ville n'exige aucun test de rapidité.

[40] Elle conclut en réitérant la différence existant entre le contexte organisationnel propre aux secrétaires I et II et celui des secrétaires de direction. Aux yeux de la Ville, le niveau 3 du facteur 3 octroyé aux dernières « *peut s'assimiler, pour la clientèle interne, à l'énoncé C du facteur 13, pour la clientèle externe* ».

[41] *Réplique syndicale*. Se disant d'accord avec la pertinence des extraits de décision cités par sa collègue sur l'application du facteur, M<sup>e</sup> Brunet Baldwin

soumet que les concepts de changements de dernière minute, ou de régularité dans la survenance des tâches, s'appliquent à l'ensemble des descriptions de tâches déposées. Elle en veut pour signes les « *compétences identifiées dans plusieurs descriptions qui indiquent de façon très éloquente : « Capacité à travailler sous pression et sur de multiples dossiers à la fois » ou encore à « Résistance au stress ».*

[42] À son avis, travailler en l'absence de directeurs, ou faire des suivis urgents en de telles occasions, font aussi partie de la réalité des Secrétaires I et II puisque les chefs de division assistent également à de nombreuses rencontres. Ce n'est donc pas un hasard « *si plusieurs descriptions traitent de suivi, de suivi d'échéancier, de vérifications sur l'avancement de dossiers, de liaison, etc.* », souligne-t-elle. Il y a en outre davantage à faire que d'accomplir ces seules tâches.

[43] Par delà la façon dont le désigne, les tâches de travail de bureau et d'appui logistique accomplies en présence d'un supérieur immédiat impliquent toujours une exigence de rapidité, d'autant plus qu'elles le sont dans « *un contexte où le travail n'en est pas seulement un de rédaction mais de suivi financier, ou encore de suivi au bénéfice même...* » de ce supérieur. Selon la procureure, les exigences varient certes selon les années d'expérience qui accroissent la rapidité, mais celles-ci sont liées fondamentalement à la nécessité pour certains postes d'avoir des gens en place avec un certain vécu.

[44] Il en résulte qu'il y a absence de lien logique, à ses yeux, entre « *l'exigence de rapidité demandée à toute secrétaire et le fait qu'il y ait plusieurs titres d'emploi différents* ». Le cheminement professionnel d'une secrétaire n'est pas lié à sa rapidité mais à son niveau d'autonomie et de responsabilité qui lui provient de son vécu.

[45] Concernant le test de rapidité, la procureure soumet qu'il s'agit là d'une compétence enseignée au niveau académique et dont la Ville formule régulièrement l'exigence lors des affichages de postes effectués dans le cadre du processus de dotation en recourant à des termes tels que « *Être à l'aise dans un environnement informatisé* » et « *Exercice pratique sur Word, Power Point et Excel* ».

[46] Elle note de plus que « *la compétence « Rédaction française », présente dans tous les affichages, est habituellement évaluée par le biais d'une rédaction comportant un nombre de mots à écrire dans un laps de temps donné* ». Elle ajoute que la Ville « *évalue précisément le degré de maîtrises des outils informatisés de même que l'efficacité de chaque candidat et/ou candidate* » et, en conséquence, leur accorde habituellement un laps de temps pour compléter leurs examens.

[47] Un aspect primordial du présent dossier tient au fait, selon elle, que « *le Facteur 3 a été rédigé précisément pour ces postes où les capacités d'organisation de travail prédominent, sans la présence de preuve factuelle* ». Elle réitère en conclusion que le degré 3 du facteur correspond exactement à ce qu'on exige d'une secrétaire travaillant à la Ville quelque soit son titre spécifique.

### **3- Décision**

#### **(F-3) Coordination et dextérité**

[48] La question soulevée par ce litige revêt un caractère un peu particulier. S'ajoutent ici aux difficultés inhérentes à l'application de ce type de facteur, celles que pose son rattachement à des postes présentant certes un tronc commun, mais aussi des traits fort diversifiés et des responsabilités propres

aux niveaux I et II des postes de secrétaire en cause. Face à celles-ci, le décideur doit tenter de dégager d'abord les caractéristiques principales de la grande majorité de ces postes de secrétaire. Il doit ensuite déterminer si celles-ci contiennent les éléments clés suffisants pour justifier l'application de l'énoncé du niveau 3 du facteur, soit la rapidité d'exécution. On sait que la grande précision du travail est reconnue en l'espèce.

[49] Le tribunal a revu, aux fins de l'examen du premier volet de la question, l'analyse de tous les postes de secrétaire I et II qu'il avait effectuée pour son compte lors de leur dépôt et des discussions les entourant. Tels que revus à l'occasion de la présente question, les traits les plus pertinents de cette analyse peuvent être repris ainsi.

[50] Ainsi, dix (10) des dix-sept (17) postes de secrétaire I ont : *Rédaction, saisie et (alimentation) traitement de données*, comme 1<sup>er</sup> champ dans une proportion se situant entre 30% (1 seul) et 85% (2 postes dont l'intitulé exact est *Saisie et alimentation de données*). Dans huit (8) de ceux-ci, la proportion est de 50% (4) ou plus. Au sein de ce 1<sup>er</sup> champ, prendre des notes et rédiger des procès-verbaux ou des compte rendus comptent parmi les tâches décrites dans sept (7) postes du groupe.

[51] Le 2<sup>e</sup> champ le plus fréquent pour l'ensemble des postes de ce groupe est *Support au travail de bureau* (6 postes) ; sa proportion se situe entre 10% (1 poste) et 40% (1 poste), la majorité étant de 20 à 30%. Le 3<sup>e</sup> champ, *Administration / appui financier*, compte cinq (5) postes dont la proportion est autour de 30% en moyenne. Quatre (4) d'entre eux sont dans les centres de services et dont le résumé de fonctions mentionne l'encaissement de sommes versées à la Ville. Il convient de noter que *Service à la clientèle* n'est le 2<sup>e</sup> champ que pour deux (2) postes à proportion de 10 et 30% respectivement. Par contre,

on le retrouve dans près de trois-quarts des postes dans une proportion se situant en moyenne à 20%.

[52] Du côté des secrétaires II, les descriptions d'emploi de la grande majorité des quarante-neuf (49) postes ont comme premier champ ou *Support au travail de bureau et appui logistique* (26 postes) ou *Rédaction saisie et traitement (alimentation) de données* (15 postes). Le choix de l'un en premier dicte en retour le rang de l'autre.

[53] La part de l'un et l'autre champ est, le plus souvent, de 50 à 60% des tâches du poste. *Administration / appui financier* est le 2<sup>e</sup> champ de sept (7) postes mais la part qu'il occupe s'élève rarement au dessus de 20%. On le retrouve aussi comme 3<sup>e</sup> champ devant *Service à la clientèle* dont la présence est négligeable par rapport à l'ensemble. Il ne figure en effet que dans moins de 20% de tous les postes de ce groupe.

[54] Cette analyse contribue à définir de façon importante le contexte dans lequel sont accomplies les tâches visées par les descriptions des deux niveaux de secrétaire. Comme l'on rappelé avec justesse les représentantes dans leur analyse des décisions citées, le contexte est un critère important dans l'appréciation du niveau à octroyer à un facteur du plan d'évaluation et, davantage, à celui ici en litige. Les autres critères mentionnés le sont aussi assurément, mais leur portée relative doit elle-même être appréciée en regard de ce contexte particulier.

[55] Il s'agit d'un contexte marqué à la fois par la grande similitude des tâches que les secrétaires doivent accomplir, quelque soit leur niveau, et la configuration particulière que leur confère l'organisation du travail dans l'unité administrative en cause. Au plan général, on observe déjà la configuration particulière que donnent à chacun des deux (2) groupes de secrétaire une

composition et une répartition distincte de leurs champs de responsabilités respectifs. Tel qu'on l'a vu, *Rédaction saisie et traitement (alimentation) de données* est le champ prédominant pour les secrétaires I et *Support au travail de bureau et appui logistique* celui des secrétaires II.

[56] L'organisation des rencontres et tout ce qui l'accompagne, ce que vise manifestement l'élément *appui logistique* du dernier champ, me paraît offrir la réponse à l'argument de la procureure patronale d'absences fréquentes du directeur dans le cas des secrétaires de direction. La lecture de nombre de descriptions d'emploi de secrétaire II offre peu de raisons en effet d'estimer que la situation est fondamentalement différente à ce niveau, les rencontres et tâches connexes y faisant l'objet de nombreuses mentions. Cet aspect du travail ne peut donc servir à fonder une distinction aux fins de l'application du facteur 3.

[57] L'élément *appui logistique* tel qu'on le retrouve dans ce groupe demeure largement absent dans les descriptions d'emploi des secrétaires I. Il est compensé toutefois par la part relativement importante qu'occupent pour ce groupe le champ *Administration / appui financier* et tout le volet des opérations de caractère financier qu'il commande et le champ *Service à la clientèle*, notamment dans les postes des centres administratifs.

[58] Par delà les différences notées, on constate ainsi que les tâches des deux groupes de secrétaires sont concentrées, dans une large majorité des postes, dans des champs où leurs interventions nécessitent la maîtrise et l'utilisation régulière de nombreux outils et équipements (téléphones, télécopieurs, logiciels de bureautique ou spécialisés tels Ludik, terminaux d'accès au système corporatif, etc.). S'il est concevable que leurs interventions n'exigent sans doute pas, prises une à une, une rapidité notable d'exécution, la question demeure cependant de savoir s'il est réaliste de les envisager de la sorte.

[59] Nul ne conteste ici que les tâches à accomplir sont multiples et variées, ce que démontre d'ailleurs la lecture des descriptions d'emploi. Étant donné la nature de la fonction, il est facile d'imaginer que si plusieurs d'entre elles peuvent être planifiées, beaucoup d'autres surviendront sans avertissement. Le travail de la secrétaire s'inscrit naturellement dans le prolongement de celui de son supérieur ou de ceux qu'elle est appelée à servir, et leurs urgences deviennent vite les leurs. Même en dehors d'urgences à proprement parler, les demandes qu'on lui adresse sont accompagnées souvent de contraintes de temps significatives.

[60] Dans l'exemple de la secrétaire administrative dont la décision a été invoquée par la procureure patronale, la preuve avait mis en relief la source de ces contraintes propres à ce poste, liées pour la plupart aux ordres du jour multiples des instances décisionnelles de la fonction publique municipale. L'exercice est en l'instance assurément plus difficile puisqu'il s'agit cette fois de toute une gamme de postes. Il s'inspire cependant de la même logique.

[61] Cette logique commande d'abord de noter que, à l'instar des secrétaires de direction, les secrétaires II ont à gérer de nombreuses réunions et, en conséquence, doivent veiller entre temps à l'organisation du travail. La prise de notes, la rédaction de correspondance et de textes de présentation, la révision et le suivi des agenda sont autant d'exemples de tâches associées qui exigent souvent, en contexte, qu'elles soient effectuées précisément et rapidement. Les tâches consignées dans leurs descriptions d'emploi étayent à mon avis cette observation. S'y ajoute aussi le constat d'une proportion importante de tâches reliées à la rédaction, à la saisie et au traitement de données.

[62] Pour les secrétaires I, il n'est point besoin de revenir sur la prédominance de ce dernier champ dans leurs descriptions d'emploi et son importance dans l'application du présent facteur. De plus, les autres champs, incluant celui de

*Service à la clientèle* pour les postes en centres de services, présentent de nombreuses tâches faisant appel à la coordination et dextérité manuelle.

[63] Étant donné l'ensemble de ce type de tâches, la question à se poser au sujet de ce groupe de secrétaires est celle de savoir s'il est plus probable que moins que ces secrétaires aient, de façon régulière (sans mesure spécifique de fréquence), à les accomplir avec rapidité. La nature de ces tâches, la maîtrise de logiciels ou de systèmes souvent exigées pour les accomplir, et le contexte examiné plus tôt dans lequel elles sont exécutées suggèrent à mon avis une réponse affirmative.

[64] Comme on l'a vu, la preuve ne révèle pas de tests de rapidité à proprement parler. Par contre, la connaissance et, davantage, la maîtrise d'un logiciel que nombre de descriptions de ces postes rangent dans nombre des compétences minimales, sans parler des affichages invoqués par la procureure syndicale, sont loin de minimiser la portée de cet attribut. La notion même de maîtrise incorpore l'idée de rapidité, comme le dénote l'expression par exemple de « la maîtrise d'une langue ».

[65] Le tribunal est fort conscient que l'application du facteur 3, particulièrement à l'égard de l'exigence de rapidité, répond à des conditions qui tendent à varier passablement d'un poste à l'autre ou d'un groupe à l'autre. L'analyse de décisions antérieures faite par la procureure patronale le démontre assurément, comme on l'a vu. Pour le technicien en arpentage, la condition en était aussi évidente qu'immédiate, à savoir la fenêtre de temps ouverte par le satellite, ou encore la circulation en zone urbaine. Pour le *Technicien en infographie et édition*, il s'agissait du rôle unique qu'il était appelé à jouer à la toute dernière étape de présentation et d'approbation de projets d'urbanisme.

[66] À certains égards, la situation de la Secrétaire administrative se rapproche de celle ici en cause bien que les urgences invoquées y avaient des

contours mieux définis. En l'espèce, il y a toujours, bien sûr, le lien particulier qui unit le travail de la secrétaire à celui de la personne (ou des personnes) à qui elle est affectée, mais il y a aussi le cumul de tâches fort variées et, par l'effet du lien mentionné, les contraintes de temps qui se rattachent souvent à leur exécution.

[67] Pour cette raison, le contexte organisationnel invoqué par la procureure patronale à l'appui d'une différenciation me paraît jouer ici en sens contraire de celui qu'elle suggère. Il favorise en effet la thèse de plusieurs tâches sollicitant à la fois l'intervention de la secrétaire dont l'exécution serait retardée et, en certains cas, compromise, par un manque de rapidité. Aux fins de l'application du facteur, il suffit que de telles conditions se présentent avec une certaine régularité pour la justifier. La preuve m'apparaît ici à cet effet.

[68] Pareil constat ne signifie pas cependant qu'on doive aboutir, comme le craint la procureure patronale, à un titre unique d'emploi pour toute catégorie de secrétaires. Si certains aspects du travail peuvent, comme ici, contribuer à minimiser les différences aux fins de l'application d'un facteur, ils auront l'effet contraire à l'égard d'autres facteurs. La chose étonne moins quand on considère, à partir de l'énoncé général du facteur, qu'il vise avant tout à évaluer la « dextérité manuelle » requise « pour accomplir les tâches normales du poste ». Ce sont, ne l'oublions pas, les facteurs considérés dans leur totalité qui déterminent ultimement la physionomie particulière d'un poste ou d'un groupe de postes.

[69] Pour toutes les raisons mentionnées, le tribunal conclut que l'énoncé du niveau **3** du facteur en litige correspond mieux à la réalité des tâches accomplies par les secrétaires I et II que l'énoncé du niveau 2.

## Secrétaire juridique

[70] Le litige porte strictement ici sur le niveau à octroyer au facteur *Coordination et formation* (**F-11 - S : 3 et V : 1**).

### 1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[71] Compris dans la section *Cour municipale* du service des *Affaires juridiques*, le poste est désigné comme *Commis spécialisé* dans les organigrammes du service d'août 2003 et de mai 2004. Ce titre, réservé en 2003 à la titulaire Julie Villeneuve qui a témoigné pour le Syndicat, est aussi en mai 2004 celui que reçoit sa collègue Guylaine Major. À cette date, la section comprend deux (2) postes de *secrétaire spécialisée* en plus des quatre (4) avocats qui y travaillent. M<sup>me</sup> Marie-Hélène Lajoie est à cette date la directrice du service.

[72] La description d'emploi de M<sup>me</sup> Villeneuve a été déposée sous l'intitulé *Secrétaire juridique*. Selon son résumé de fonctions, la titulaire « *effectue la liaison entre les avocats à l'interne et les divers intervenants du milieu juridique, reçoit les appels, traite et rédige de la correspondance et des procédures judiciaires, gère l'agenda des avocats, prépare des rôles de cour, s'assure du respect des échéanciers et tient à jour des systèmes de contrôle pour le suivi des dossiers* ».

[73] Les trois (3) principaux champs de responsabilité de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Support au travail de bureau et appui logistique* (65%), *Administration / appui financier* (20%), et *Rédaction, saisie et traitement de données* (15%). Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder trois années d'expérience.

[74] À sa demande, le tribunal a aussi obtenu la description d'emploi de sa collègue Guylaine Major, soit la titulaire du poste Commis – support de bureau. Selon le résumé de fonctions, elle « *reçoit des appels et des visiteurs ; trie et distribue le courrier ; effectue le classement des documents ; tient à jour des statistiques ; prépare des réquisitions et produit de la correspondance à partir de modèles-types* ».

[75] Les trois (3) principaux champs et données correspondantes de ce poste sont les suivants : *Support au travail de bureau* (40%), *Saisie et traitement de données* (35%) et *Service à la clientèle* (25%). Aucune expérience n'est requise.

## **2 - Preuve**

[76] Embauchée comme temporaire à la Cour municipale en juin 1991, M<sup>me</sup> Villeneuve devient commis juridique en mai 1992, un titre d'emploi remplacé par commis administratif lors de la fusion municipale de 2002. Elle travaille au service du contentieux chargé à ce moment des dossiers criminels et son poste est désigné comme secrétaire juridique en février 2004, date qui coïncide avec l'arrivée de M<sup>e</sup> Geneviève Bertrand au service et l'opération de rapatriement des dossiers à caractère pénal gérés jusque là par des firmes externes. Il y a eu selon elle une période de rodage de trois (3) mois marquée par l'arrivée de M<sup>me</sup> Guylaine Major comme commis administratif.

[77] Ses tâches comme secrétaire juridique affectée à des dossiers du pénal sont, selon elle, le montage des dossiers d'audition, les assignations à comparaître (les « *sub poena* »), les plaintes générales liées aux infractions aux règlements municipaux (aboiement de chiens, incendie ou stationnement), les rencontres de clients (téléphones ou visites), le montage des rôles et les demandes de renseignements supplémentaires nécessaires à un dossier.

[78] Les plaintes générales ont un délai de prescription d'un (1) an contrairement aux autres contraventions dont le délai est indiqué au constat d'infraction alors reçu. Un dossier de plainte est monté et remis au procureur pour analyse. Il donne lieu le cas échéant à la quête de renseignements complémentaires pour laquelle un délai de quatre (4) semaines peut être nécessaire. Complété le dossier est remis au Greffe de la Cour municipale et un constat long d'infraction est émis au contrevenant.

[79] L'opération de montage et de tri des rôles de cour s'amorce avec l'émission par la Cour du rôle et la sortie des dossiers correspondants pour en vérifier l'état. S'ils sont complets et prêts, ces dossiers sont remis aux procureurs responsables ; si on doit assigner des témoins, ils sont reportés. M<sup>me</sup> Villeneuve indique qu'elle séparait les piles de dossiers selon les dates d'audition et les délais requis.

[80] Les commis affectés aux dossiers du pénal étaient M<sup>mes</sup> Guylaine Major et Suzanne Carré à qui s'ajoutaient deux (2) autres lors de surcroît de travail. Ce surcroît était rattaché aux tâches de montage de rôles et d'avis d'audition. Son rôle à l'égard des commis, explique-t-elle, était la formation de la commis régulièrement affectée à ces dossiers et la gestion des surcroîts. Les commis, ajoute-t-elle, ne recevaient leur travail d'aucune autre personne qu'elle, elle-même recevant les dossiers de M<sup>e</sup> Bertrand.

[81] Elle décrit ainsi sa semaine normale de travail. Elle examine les dates d'audience, les délais en cause et les *sub poena* à envoyer ; elle demande par la suite à la commis de monter les dossiers et le rôle. S'il reste du temps, elle s'occupe des nombreux *sub poena* à signifier, indiquant qu'elle dispose normalement de deux (2) semaines de jeu pour ce faire. Le vendredi, elle s'assurait de faire le point sur l'état général des choses (dossiers, *sub poena*, etc.). Elle traite régulièrement avec les commis relativement à ces tâches et répond à leurs questions touchant à des appels ou à des visites.

[82] Elle s'est acquittée de son travail dans le cadre tout juste décrit jusqu'à la fin de 2006 ou au début de 2007, soit au moment où son poste est intégré à la grille salariale harmonisée sous l'intitulé *Secrétaire juridique*. Elle avait rempli à cette occasion un questionnaire d'analyse qu'elle avait transmis au service des Ressources humaines. Les tâches ont été redistribuées à cette occasion : les procureurs veillent alors à la séparation des rôles de cour, ce qui était de son seul ressort auparavant, et envoient les *sub poena* à la commis pour traitement. Elle n'a pas eu non plus à continuer à s'occuper des délais.

[83] Durant la transition liée au rapatriement des dossiers du pénal, on lui a autorisé pendant trois à quatre semaines du temps supplémentaire. C'est à cette période également que les deux employés temporaires mentionnés ont été embauchés. C'est par la suite qu'un 2<sup>e</sup> commis permanent s'est ajouté à l'équipe envers qui ses responsabilités sont demeurées les mêmes.

[84] Toujours à compter de la fin 2006, soit à l'occasion d'une réorganisation des Services juridiques et de l'arrivée de sa nouvelle directrice M<sup>e</sup> Annie Crousset qui succède à M<sup>e</sup> Lajoie, des réunions hebdomadaires des employés du service se tiennent, une pratique nouvelle par rapport à la période précédente.

[85] M<sup>e</sup> Brigitte Gendron est chef de section aux affaires criminelles et pénales. Procureure de la Couronne à Québec de 1999 à mai 2004, elle est embauchée à la Ville de Gatineau à cette dernière date à titre de procureure de la Cour municipale en droit criminel. Elle devient chef de la section pénale lors de la nomination de M<sup>e</sup> Lajoie comme directrice du service des affaires juridiques en octobre 2004, poste dans lequel elle obtient sa permanence en octobre 2006.

[86] Elle explique que lors de son arrivée en poste, chacune des sections criminelle et pénal comptait une secrétaire et un commis. De commis affectée au pénal, M<sup>me</sup> Villeneuve est devenue ensuite secrétaire et fait équipe avec la commis Guylaine Major. À titre d'avocate au sein du service, M<sup>e</sup> Geneviève Bertrand traite 90% des dossiers du pénal à cette époque. La Cour siège à raison de quatre (4) séances par semaine dans ces dossiers et même souvent le soir. Pour le volet criminel, les séances se tiennent au rythme de 8 ou 9 séances par semaine.

[87] En octobre 2006, M<sup>e</sup> Annie Crousset devient directrice des services juridiques. C'est l'époque au cours de laquelle la Ville se désiste de la partie XXVII du Code criminel en raison des coûts. La Ville cesse alors d'accueillir de nouvelles plaintes mais le nombre de procès ne diminue pas pour autant en raison des dossiers accumulés. L'impact du changement sur le travail des secrétaires et commis est faible.

[88] M<sup>e</sup> Gendron supervise M<sup>me</sup> Villeneuve à compter d'octobre 2004 et jusqu'au départ de cette dernière, sauf pour une brève période où elle travaille au civil. Telles qu'elle les décrit, les responsabilités de cette dernière étaient les suivantes. Elle monte les dossiers à partir des avis d'audition et des dates de cour en y insérant une feuille de route. Elle complète cette tâche avant la date d'audition, soit généralement un (1) mois auparavant afin de permettre l'examen du dossier par le procureur. Les commis ouvrent les dossiers mais aussi les secrétaires et, parfois, les procureurs pour donner un coup de main.

[89] La secrétaire veille aussi à l'envoi des assignations à comparaître (*sub poena*), soit parce que la date de cours est fixée, soit parce que le procès déjà en cours l'exige. Fonction de l'avis du procureur général, le délai est généralement d'un (1) mois. La tâche est faite par les commis et aussi par les secrétaires.

[90] La secrétaire s'occupe également des plaintes générales pour lesquelles les dossiers sont pré-autorisés, contrairement aux constats d'infraction. Le procureur doit examiner la valeur de la preuve en cause, après quoi le commis reçoit le dossier ainsi examiné et l'entre dans le système de prescription.

[91] Le dossier ne reçoit un numéro que lorsque l'information manquante y est ajoutée, et qu'un constat officiel y est versé. Il revenait aux secrétaires d'acheminer le dossier à la Cour municipale mais aussi aux commis puisque l'opération consistait à les mettre dans un bac destiné à la Cour. Elle précise que de 2004 à 2006, la secrétaire était la responsable des plaintes générales, une situation qui n'existait pas au criminel.

[92] Les rencontres de clients (téléphones ou visites) étaient faites par les secrétaires et les commis. Le montage et le tri des rôles de cour se faisaient au pénal à partir du classement de tous les dossiers par date de cour, celle-ci s'y trouvant 99% du temps. Les dossiers sont placés dans cet ordre et une copie est faite du dossier intégral. Le tri survient quand le procureur revient de la cour avec son rôle et qu'on inscrit la prochaine date. Le rôle complet est apporté à M<sup>me</sup> Villeneuve pour qu'elle transcrive l'information apparaissant à l'intérieur du dossier quant à son état, c'est-à-dire retiré, terminé ou refixé, et qu'elle prenne connaissance de la feuille (verte) des témoins pour l'envoi des *sub poena*.

[93] M<sup>e</sup> Gendron indique que, parce que « *tout roulait* » à son arrivée, elle n'a rien changé à l'organisation du travail entre commis et secrétaires. La répartition des tâches entre M<sup>mes</sup> Villeneuve et Major, celle-ci une bonne amie de la première, lui semblait équitable et elle ne s'est pas préoccupée d'observer comment ça se passait. Elle n'est jamais intervenue pour indiquer à l'une ou à l'autre de « faire ça ».

[94] À ses yeux, tous semblaient comprendre la liste des tâches à faire et du moment que celles-ci étaient faites, elle n'y trouvait aucune raison d'intervenir. L'organisation du travail était la même du côté criminel, ajoute-t-elle, et les deux sections semblaient fonctionner de la même manière puisqu'il s'agissait des mêmes prescriptions et des mêmes suivis. Quant au tri de dossiers par les commis, il arrivait souvent, que les procureurs le fassent eux-mêmes, précise-t-elle.

[95] Elle ajoute que la secrétaire Barnabé savait que les commis devaient assurer l'envoi des *sub poena* selon la date. Pour ce qui est de M<sup>me</sup> Villeneuve, elle apportait la pile à la commis pour ce faire. À son avis, il n'y a pas lieu de parler de responsabilité des secrétaires ou des commis pour les délais et les *sub poena* puisque tous les dossiers ont une date de cour. Il n'y a personne qui « gère ça » à proprement parler. Il s'agit simplement de respecter la directive d'un (1) mois avant la date de cour.

[96] La façon de faire a changé à l'arrivée en poste de M<sup>e</sup> Crousset, une gestionnaire à la gestion beaucoup plus étroite que la sienne, explique M<sup>e</sup> Gendron. Des réunions mensuelles d'équipe ont été instaurées à sa demande car elle entendait fixer des délais plus courts. Les tâches étaient réparties alors selon les dernières statistiques. Il y avait moins de volume au criminel mais davantage au pénal. Elle-même a veillé à distribuer les tâches selon les intérêts de chacun mais en s'assurant que les délais soient respectés.

[97] Concernant la formation de la remplaçante de la commis Major, M<sup>e</sup> Gendron souligne que « *c'est sûr que si quelqu'un part, la secrétaire va former la commis* ». Elle ajoute que lorsque M<sup>me</sup> Villeneuve est partie, c'est la commis qui a formé l'autre, étant entendu que la personne qui reste forme l'autre.

[98] Interrogée en contre-interrogatoire sur les réunions d'équipe instaurées par la nouvelle directrice Crousset, elle indique que la demande de faire les calculs de délais est survenue en janvier 2007 et, selon ses notes, la première rencontre tenue en mars 2007.

### **3 - Argumentation**

[99] *Le Syndicat*. Selon la thèse syndicale, M<sup>me</sup> Villeneuve a coordonné le travail d'un autre employé au sens du facteur 11. L'idée formulée par l'Employeur que l'organisation du travail était la même que du côté criminel n'est ici d'aucune portée ou pertinence à son avis.

[100] La demande d'octroi du niveau 3 du facteur vise, selon la procureure, la 1<sup>ère</sup> partie de l'énoncé de ce niveau, soit de donner des instructions de travail et de coordonner le travail d'une seule personne, nullement le rôle de personne-ressource. Le pénal ne compte qu'un seul procureur contrairement aux trois qu'on retrouve du côté criminel. Tous les dossiers aboutissent sur le bureau de M<sup>me</sup> Villeneuve qui se charge de coordonner le travail qui en découle. Personne ne lui a jamais demandé de cesser d'effectuer ce travail.

[101] La procureure cite à titre de comparable la situation particulière qui était celle de M. Martel, titulaire d'un poste de *Technicien, projets édifice*. La gestion des délais représente une responsabilité additionnelle qui justifie l'octroi du niveau 3, d'autant plus qu'on reconnaît que ça allait bien et qu'on laissait aller.

[102] *La Ville*. L'objet du litige ne doit pas être de chercher à donner une autre interprétation de la coordination et des instructions de travail. Le contexte actuel est particulier en ce que le travail se fait par mode de paires d'employés. Il s'agit là d'un aspect très pertinent, la preuve révélant que c'était la façon de procéder en matière criminelle autant que pénale. Cette situation est des plus normales étant donné que le travail est largement interchangeable et qu'il se

partage entre les deux. Elle renvoie à ce sujet à la description d'emploi de la commis.

[103] La gestion des délais ou des échéanciers figurant au résumé du poste de M<sup>me</sup> Villeneuve se retrouve également au 4<sup>e</sup> avant dernier point du 1<sup>er</sup> champ de responsabilités. Il faut alors se demander si pareille responsabilité implique d'avoir à donner des instructions de travail.

[104] Les comparables sont les titulaires des postes *Agent au recouvrement, Préposé principal à la reprographie, Technicien aux projets – édifices* (Martel). Pour l'application de ce facteur, la procureure rappelle l'analyse du soussigné aux paragraphes 564 à 567 de la décision rendue le 12 octobre 2007 dans les présents dossiers de classification, concernant les exigences d'une interprétation restreinte à son sujet.

[105] Pour la Ville, le travail en cause n'implique d'aucune façon de la coordination ou de la supervision de travail. De plus, aucune demande semblable à la présente n'est venue de salariées travaillant dans la section criminelle. Le niveau 1 est en conséquence justifié en l'espèce.

[106] *Réplique syndicale.* L'argument patronal de la 1<sup>ère</sup> personne à se plaindre, M<sup>e</sup> Gendron ayant témoigné qu'aucune demande semblable n'est venue de la section criminelle, n'est d'aucune pertinence selon M<sup>e</sup> Brunet Baldwin.

[107] Pour sa part, l'argument d'un travail interchangeable n'est pas fondé puisque les tâches décrites dans la description d'emploi de M<sup>me</sup> Major sont très ciblées et nettement différentes. M<sup>me</sup> Villeneuve n'avait pas le choix ici de ne pas coordonner le travail de la commis, et l'une et l'autre répondaient aux exigences de l'organisation du travail. À partir du moment où on confie le travail et sa distribution à des personnes-pivot, il faut les compenser.

[108] La procureure relève enfin la reconnaissance par le soussigné, dans une décision récente traitant des responsables de bibliothèques et impliquant les mêmes parties (le 7 septembre 2010, certificat de dépôt no DQ-2010-6350), que la coordination peut s'exercer à l'endroit d'une seule personne. À son avis, ces propos sont pertinents car, tout comme ces responsables, la secrétaire s'assurait ici que le travail soit fait.

#### **4 - Décision**

[109] Il est sans doute utile de rappeler, aux fins de la présente analyse, les remarques que je formulais sur la portée du facteur au paragraphe 567 de la première décision rendue dans ces dossiers, une décision citée par la procureure patronale :

*La cohérence et le détail de l'énoncé du facteur et de chacun des degrés traduisent manifestement la volonté des parties de circonscrire la portée de la notion de formation lorsqu'elle se rattache aux autres tâches d'un titulaire de poste. Ils définissent ce faisant un contexte fort précis qui rend difficile une interprétation trop large ou libérale de cette notion, c'est-à-dire qui se rattacherait mal aux situations et conditions précises prévues par l'énoncé du facteur.*

[110] Si elles visent expressément la formation, ces considérations me paraissent valoir tout autant à l'endroit du volet de la coordination du facteur. Les divers énoncés de ce facteur, notamment celui portant sur le niveau 3, prévoient en effet des situations ou des conditions précises à son sujet. Celles-ci consistent en l'instance, à *donner des instructions de travail* et à *coordonner le travail d'une ou quelques personnes sur une base permanente.*

[111] Pour qu'un tel niveau soit appliqué en vertu de cet énoncé, le titulaire d'un poste doit donc à la fois donner des instructions de travail à une personne ou plus, coordonner ce travail et le faire sur une base permanente. Ce sont ces

responsabilités additionnelles qui créent l'étendue opérationnelle que doit mesurer le facteur considéré dans son ensemble.

[112] Si le type de rapports décrits par M<sup>me</sup> Villeneuve entre elle et la commis Major s'apparente à certains égards à des instructions de travail qu'elle lui donne, ces rapports m'apparaissent répondre assez mal par contre aux exigences de l'énoncé en matière de coordination et à son prolongement dans le temps.

[113] La comparaison avec les responsables de bibliothèque invoquée en l'espèce par la procureure syndicale est inadéquate à mon avis étant donné la nature de la preuve pertinente. Si la décision mentionnée reconnaît effectivement que la coordination puisse s'exercer à l'endroit d'une seule personne (c'est aussi ce que suggère l'énoncé ici visé), elle soulignait également que cette coordination renvoyait dans les faits à une multitude de tâches dont les responsables devaient veiller à la planification autant qu'à leur réalisation effective. La coordination s'entendait ainsi tout autant de la nature et du nombre des tâches elles-mêmes que de la personne avec qui l'horaire de la responsable l'appelait à travailler.

[114] La présente situation, telle qu'elle ressort de la preuve, est distincte à mon avis. M<sup>me</sup> Villeneuve effectue un tri des dossiers et un montage des rôles à partir des dates de cour, après quoi elle les achemine à la commis pour en compléter le traitement comme dans le cas de l'envoi de *sub poena*. Les délais rattachés aux diverses opérations de traitement des dossiers sont tributaires ou dépendent des dates de cour déjà déterminées au départ.

[115] Si l'on imagine facilement l'exigence pour la commis de bien comprendre au départ le fonctionnement du système ou de la procédure en usage, on conçoit plus difficilement le besoin pour elle de recevoir régulièrement des instructions de travail pour respecter les délais rattachés à l'exécution de

certaines de ses tâches. Pareille considération me paraît appuyer par le constat qu'aucune expérience n'est exigée pour ce poste de commis.

[116] Même si l'on accepte que les deux postes de secrétaire et de commis en cause ne sont pas interchangeables, - ce que suggère la lecture de leurs tâches respectives figurant dans leurs descriptions d'emploi, ces mêmes tâches n'offrent pas non plus d'indices significatifs quant à un besoin d'instructions de la part de la commis. À nouveau, les dossiers que cette dernière doit traiter arrivent accompagnés des délais spécifiques à respecter, leur ordre lui-même dicté par les dates de cour. Dans de telles conditions, le besoin d'instructions est loin de transparaître, et moins encore celui de coordination.

[117] Ces conditions sont manifestement différentes de celles entourant les titulaires des postes à qui le niveau 3 du facteur a été octroyé au terme d'une audience. Ainsi, pour le poste de *Technicien aux projets – édifices* occupé par M. Martel, il n'était nullement contesté que ce dernier donnait des instructions et coordonnait le travail d'un dessinateur et d'une secrétaire pendant la période visée. Situation semblable également pour l'*Analyste en gestion de documents* puisqu'on reconnaissait qu'il avait eu, toujours pour la durée de la période pertinente, la responsabilité de former ou de coordonner le travail d'autres personnes, soit en l'occurrence des techniciens.

[118] Bref, les rapports de travail décrits par M<sup>me</sup> Villeneuve entre elle et la commis, pour être réels, ne m'apparaissent pas répondre aux exigences précises que leur impose en matière de coordination l'énoncé du niveau 3 du facteur. Le niveau **1** du facteur est en conséquence approprié.

### **Commis administratif /Préposé aux plateaux**

[119] Le Syndicat conteste d'abord le choix de la Ville d'inclure le présent poste dans le groupe des commis sous l'intitulé *Commis administratif*. Invoquant les

similitudes des tâches exécutées par la titulaire avec celles comprises dans la description du poste de *Technicien à la logistique*, il propose en conséquence de remplacer le titre d'emploi retenu par la Ville par celui de *Préposé aux plateaux*.

[120] Selon le choix du titre de poste retenu, les six (6) facteurs suivants soulevaient un litige, soit : *Formation académique (F-1 - S : 2 et V : 1)*, *Expérience préalable de travail (F-2 - S : 2 et V : 3)*, *Coordination et dextérité (F-3 - S : 3 et V : 2)*, *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 4 ou bC et V : 1 ou aB)*, *Coordination et formation (F-11 - S : 4 et V : 1)* et *Environnement humain de travail (F-13 - S : 1 ou A1B0C0 et V : 2 ou A3B0C0)*.

[121] Postérieurement à l'audience et à la suite de ma demande à ce sujet, les parties m'ont confirmé qu'elles désirent que je ne tranche au présent stade que la seule question du titre d'emploi ou type de poste. Elles m'aviseront en temps et lieu de tout litige subsistant quant aux facteurs du poste ainsi décidé.

### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[122] Compris dans la section *Loisirs, sports et vie communautaire* du *Centre de services de Buckingham*, le poste est détenu par sa titulaire unique M<sup>me</sup> Linda Guénette qui a témoigné pour le Syndicat. Sa supérieure, la responsable de la section *Loisirs, sports et vie communautaire* Céline Farrell en a fait autant pour la Ville.

[123] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi, déposée sous l'intitulé *Commis administratif*, M<sup>me</sup> Guénette « voit à donner diverses informations et à servir les citoyens; effectue la réservation de plateaux en respect des protocoles et ententes et en tenant compte de l'horaire d'utilisation des plateaux; prépare les requêtes pour les réservations, prêts et transport d'équipements dans Ludik et assure le suivi; effectue la saisie de l'assiduité des

*employés; compile des données et prépare des rapports statistiques; 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; et prépare des pièces de compte à payer, des délégations de pouvoir et des réquisitions ».*

[124] Les trois (3) principaux champs de responsabilité de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Service à la clientèle* (60%), *Rédaction, saisie et traitement de données* (25%) et *Administration / appui financier* (15%). Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder trois années d'expérience.

[125] Il est à noter et, en outre, admis que ce poste a été intégré en janvier 2007 à la grille salariale harmonisée comme *Secrétaire I*.

[126] Les descriptions d'emploi de deux (2) postes de *Technicien à la logistique* ont été déposées. Elles visent deux établissements spécifiques, soit la Maison du Citoyen et le Centre culturel du Vieux-Aylmer (A) respectivement.

[127] Mis à part l'établissement visé et la mention dans ce dernier poste que son titulaire « *assure la régie les soirs de spectacle et supervise le travail du personnel* », leur résumé respectif de fonctions est identique, à savoir que l'un ou l'autre « *dispense tous les services nécessaires aux clients pour la tenue d'un événement [à la Maison du Citoyen]; rencontre les clients; évalue les besoins; rédige les contrats; prépare les plans de salle, planifie l'horaire du montage et la liste des tâches; distribue les requêtes de travail; rédige des rapports; tient à jour l'inventaire du matériel; prépare l'horaire de travail des employés surnuméraires.*

[128] Les trois (3) principaux champs de responsabilités y sont les mêmes comme, à toutes fins utiles, les pourcentages qu'ils représentent. Par ordre

d'importance, ce sont *Planification et organisation* (60% (A)/55%), *Service à la clientèle* (25% (A)/30%), et *Coordination du travail* (15%).

## **2 - Preuve**

[129] D'abord à l'emploi de l'ex-ville de Buckingham à titre de secrétaire au service d'urbanisme et de développement à raison de 4 jours/semaine, M<sup>me</sup> Guénette obtient à la fusion municipale de 2002 le poste qu'y détenait auparavant la secrétaire Édith Tremblay. Après une formation d'une journée le mois précédent, elle entre ainsi en poste au début de janvier 2002 et travaille sous la direction de la responsable de la section des loisirs Céline Farrell. Ses tâches, précise-t-elle, sont celles consignées dans la description d'emploi de M<sup>me</sup> Tremblay que cette dernière lui remet lors de la transition et dont copie est déposée à l'audience.

[130] Cette description est organisée autour de onze (11) tâches principales auxquelles correspondent de nombreuses sous-tâches, ou encore des lieux où elles sont exercées, telles les écoles et les parcs du secteur. Les tâches qui y sont décrites reflètent bien selon M<sup>me</sup> Guénette le travail qu'elle effectue à son entrée en fonction.

[131] Référant aux renseignements apparaissant sur le résumé et le 1<sup>er</sup> champ de responsabilités de la description d'emploi de son poste actuel de *Commis administratif* (S-263), elle indique qu'elle effectue la réservation de plateaux selon les protocoles et les ententes en tenant compte de l'horaire de leur utilisation. Elle est la seule à le faire, sauf pour sa collègue Diane Lanthier qui la remplace en son absence. Elle reconnaît que cette description d'emploi reflète bien également la nature et la répartition de ses tâches. Sa supérieure croit avoir participé à sa rédaction et donné son avis sur son contenu, sans être sûre toutefois que ce soit le cas pour le titre.

[132] Les plateaux que réserve la titulaire comprennent les locaux disponibles dans les écoles du territoire ou le centre communautaire, en plus des parcs et des aré纳斯 (pour ces derniers l'administration est centralisée à Hull, son rôle étant de recevoir les paiements). Ils excluent toutefois la salle du Conseil et les terrains de soccer. Les plateaux dont elle a la charge sont loués à hauteur de 75 à 80% en moyenne, souligne-t-elle. Une majorité des activités qui s'y tiennent sont de caractère sportif et sont déjà programmées à hauteur de 60%. Pour les activités ponctuelles, la fréquence de la demande est de l'ordre de 6 à 7 téléphones selon elle.

[133] Sa responsabilité à l'endroit de ces plateaux consiste en ce cas à appliquer les protocoles et la grille tarifaire établis par la Ville, après avoir vérifié au préalable que les demandes proviennent de groupes dont les noms apparaissent sur la liste des organismes accrédités. Ceux-ci avaient des ententes avec l'ex-ville de Buckingham, tel que l'attestent la liste établie par cette dernière et, pour chacun d'eux, le numéro de la résolution municipale correspondante. Cette liste est utilisée pour la facturation notamment car le traitement et la tarification diffèrent pour les organismes hors liste.

[134] Les protocoles d'entente sont des documents très détaillés qui établissent les conditions d'utilisation des équipements de la Ville (tarification, stationnement, mode de paiement, assurance, surveillance, entretien et réparation, etc.). Ils s'appliquent à toutes les écoles du secteur et au centre communautaire.

[135] La responsable des loisirs du secteur Céline Farrell indique qu'elle a participé, en compagnie du directeur du module Louis-Paul Guindon et du responsable de la problématique des plateaux à l'époque Denis Charron, à l'élaboration et à la négociation des protocoles en ce qui a trait notamment à des éléments de contenus et aux conditions d'utilisation. Elle indique que la commis responsable des plateaux a été impliquée aussi dans les négociations

avec la commission scolaire afin de s'assurer que le contenu était adéquat et qu'il n'y manquait pas d'éléments. Elle ajoute : « *son point de vue était important* ».

[136] M<sup>me</sup> Guénette dit entretenir des liens quotidiens avec la commission scolaire. Elle dresse et leur transmet l'horaire des activités de toutes les écoles dont les plateaux doivent être utilisés, la seule à le faire jusqu'en 2007 quand les agents de développement ont commencé à s'en occuper. En plus de gérer les nombreuses demandes de plateaux que lui adressent les citoyens et les agents de développement, elle doit régler aussi les problèmes qui y surviennent à l'occasion (annulation parce que la commission scolaire a besoin du gymnase par exemple, ou que les locaux n'ont pas été fermés à clés).

[137] Lorsqu'elle reçoit une demande, elle s'enquiert d'abord de la nature de l'activité (à caractère religieux, politique, lucratif, etc.), vérifie la politique de location applicable au plateau demandé, et fournit au requérant l'information touchant la tarification. Si tout est convenu, elle inscrit la réservation dans le système Ludik. Un contrat est généré à partir de ce même système. Elle le complète en inscrivant le nom de l'organisme, la salle, la période de location et, pour certaines activités tenues au centre communautaire, le permis d'alcool de la SAQ qui est alors exigé.

[138] Ces demandes concernent généralement, à l'intérieur, des activités physiques, ou d'autres, telles vins et fromage, réunions, jeux de cartes ou de poches, formation, etc. et, à l'extérieur, des parcs de balle ou des arénas. Des équipements sont aussi loués au même centre (tables, chaises, audio-visuels, écrans, etc.). Pour les activités prévues à cet endroit, elle fait compléter et signer le formulaire par la personne contractante une (1) semaine avant l'événement car elle doit aviser l'appariteur.

[139] Elle prépare pour ce dernier un cartable dans lequel elle insère un formulaire « *Informations et Plan de logistique* » qu'elle complète, lequel comprend les renseignements de base nécessaires (organisme, date, durée, salle, etc.), des instructions de montage le cas échéant, une esquisse des lieux et une liste des équipements nécessaires.

[140] Pour les activités tenues dans les écoles, elle envoie à leurs appariteurs l'horaire des activités prévues une (1) semaine à l'avance et une copie du contrat touchant l'activité visée. Les appariteurs à qui les horaires d'activités sont transmis sont au nombre de 4 au centre communautaire, de 3 à la Polyvalente et de 4 dans le secteur Masson-Angers. Pour confectionner ces horaires, M<sup>me</sup> Guénette tire un rapport hebdomadaire de Ludik et, selon les activités prévues, elle détermine l'heure à laquelle les appariteurs doivent se présenter.

[141] Le suivi qu'elle effectue dans ces cas et durant ces heures de travail vise à s'assurer que le montage est fait pour le lendemain. Elle ajoute avoir reçu plusieurs fois chez elle des appels d'appariteurs ou d'utilisateurs de plateaux concernant un problème ou un autre (un appariteur ne s'est pas présenté un samedi matin à une activité de ballet jazz). Les appariteurs ont son numéro de téléphone, ajoute-t-elle.

[142] M<sup>me</sup> Guénette s'occupe également de la paie des appariteurs dont elle reçoit et vérifie les feuilles de temps. Il s'agit d'une tâche effectuée chaque semaine, sauf à Masson-Angers où la période est de deux (2) semaines. Il y a lieu de noter que les appariteurs font parties de l'unité des cols bleus à Buckingham et de celle des cols blancs dans le secteur de Masson-Angers. Elle s'occupe en outre de la paie des trente (30) employés des camps de jour, des quatre-vingt (80) autres affectés aux activités aquatiques et, enfin, des quatre (4) spécialistes en activités physiques. Elle consacre trois (3) jours aux deux (2) semaines à cette tâche.

[143] À la demande du responsable Guy Bruneau qui veille aussi à sa gestion, elle s'occupe en outre des réservations à la piscine de Buckingham ouverte en 2006.

[144] Outre ses responsabilités de paie, elle voit aussi à l'organisation des bureaux (téléphones et ordinateurs) et aux délégations de pouvoir de ces employés, aux comptes à payer, aux remboursements à la petite caisse, aux prêts d'équipements à partir de l'entrepôt sur la rue Montcalm pour lesquels elle prépare les réquisitions.

[145] En matière de support administratif, elle veille à la délégation d'embauche des spécialistes et des occasionnels et aux réquisitions pour fournitures ou services de réparation, en plus de participer aux inscriptions (3 soirs à la Maison du Citoyen) et d'aider ses collègues à la réception pour répondre aux demandes des citoyens. Elle prépare aussi des statistiques à la demande d'autres services.

[146] C'est elle, souligne-t-elle, que les appariteurs appellent lorsqu'ils ne peuvent se présenter et qui effectue les remplacements nécessaires et il lui arrive d'atténuer les différends entre appariteurs. À la demande de sa supérieure M<sup>me</sup> Farrell, elle a aussi participé en compagnie d'un agent de développement à une rencontre visant à renvoyer un employé qui avait omis à plusieurs reprises de se présenter à l'heure fixée. Enfin, les organismes l'appellent à l'occasion pour avoir son opinion sur le montage d'un plateau.

[147] Nommée responsable de la section en cause lors de la fusion municipale de janvier 2002, M<sup>me</sup> Céline Farrell est d'abord embauchée à Masson-Angers comme régisseur en 1992 et devient ensuite directrice des loisirs. Son équipe de travail comprend, à Masson-Angers, deux agents de développement, une

commis et une secrétaire réceptionniste et, à Buckingham, un (1) agent de développement, un (1) commis aux plateaux et une (1) réceptionniste.

[148] À titre de responsable, elle est chargée de tout le volet de la programmation Loisirs et gère l'offre de services, c'est-à-dire le programme de l'ensemble des activités émis trois (3) fois par année par la Ville et distribué à ses citoyens. Elle assure la liaison loisirs avec l'ensemble des autres services municipaux et est responsable de l'application des protocoles d'entente avec les divers partenaires du secteur. Elle traite à l'occasion de dossiers corporatifs. Elle supervise M<sup>me</sup> Guénette depuis la fin de janvier 2002, une employée qui « connaît très bien les gens et son milieu », souligne-t-elle. Elle-même affirme connaître très bien le milieu de Masson-Angers et moins celui de Buckingham.

[149] La programmation des activités est un travail d'équipe selon elle. Le processus s'amorce avec l'agent de développement qui, à partir des données de l'année précédente, prévoit les activités de la saison (activités libres, tennis, badminton, volleyball, etc., à inscrire dans la revue à paraître. Il s'assure auprès de la responsable que les plateaux sont disponibles et, le cas échéant, les réserve. Une fois reçue la revue pour la période (durée de 12 semaines pour le programme d'hiver), les gens doivent s'inscrire aux activités offertes autres que libres.

[150] L'horaire des appariteurs est confectionné alors à partir de ces données, un travail de collaboration entre l'agent et la commis responsable des réservations. Par la suite, on demandera aux appariteurs de fournir des statistiques d'activités auxquelles ils sont affectés. Des annulations sont toujours possibles en cours de période ; l'appariteur en avise la responsable des plateaux, ce qui est rarement fait longtemps d'avance. Pour l'annulation d'une activité programmée, cette dernière, « avec un coup de main des autres personnes intéressées », va aviser l'école, les appariteurs et les organismes concernés.

[151] Pour les activités ponctuelles, les gens se présentent au centre ou téléphonent pour réserver le centre communautaire auprès de la commis responsable. Si l'organisme à but non lucratif est reconnu, « *ça va bien* » et la tarification est déjà établie. Dans certains cas, c'est plus difficile : la commis vérifie auprès d'elle, plutôt que de l'agent, pour résoudre les difficultés. Une fois la réservation faite, les gens paient le tarif à la signature du contrat. Lors de la tenue de l'activité, on s'assure que l'appariteur est présent et que la logistique est en place.

[152] La supervision et l'encadrement des appariteurs relèvent de l'agent de développement selon M<sup>me</sup> Farrell. L'agent a développé d'ailleurs un guide à leur intention. Une à deux rencontres se tiennent chaque année avec eux pour faire le point. M<sup>me</sup> Guénette a participé à certaines d'entre elles, reconnaît la responsable des loisirs ajoutant que celle-ci est toujours en lien avec les appariteurs qui l'appellent lorsque des problèmes de logistique surviennent. S'il s'agit d'autres problèmes avec les écoles, c'est un cadre qui intervient.

[153] Vers la fin de 2003 ou le début de 2004, la supervision des appariteurs a été confiée à M. Horace Gauthier pour éviter que ces derniers dérangent la commis responsable les fins de semaine. Ce dernier a de plus participé à la confection de leurs horaires pour « *un bout de temps* ». Il a exercé sa fonction de supervision jusqu'en 2006 selon M<sup>me</sup> Farrell.

### **3 - Argumentation**

[154] *Le Syndicat*. M<sup>e</sup> Brunet Baldwin souligne d'abord que, sous réserve de l'accord final du titulaire, l'évaluation du poste de *Technicien à la logistique* (Maison du Citoyen) est réglée, les cotes retenues étant identiques. La cote 4 octroyée aux facteurs 8 (bC) et 11 s'avère particulièrement intéressante à son avis.

[155] Le poste de M<sup>me</sup> Guénette était à l'intégration Secrétaire I, tout comme l'est celui, toujours actuel, de Diane Lanthier à Masson-Angers. Selon la vérification effectuée par le Syndicat, cette dernière s'occupe à ce titre de la gestion de l'agenda. À Buckingham, le poste de sa collègue Lisette Roy, contesté par le Syndicat, est devenu commis administratif en raison de sa portion administrative. C'est dans ce contexte, ajoute la procureure, que l'Employeur a modifié de secrétaire I à commis administratif le poste de M<sup>me</sup> Guénette.

[156] Selon la preuve, ses tâches sont les mêmes que celles de M<sup>me</sup> Tremblay qu'elle a remplacée en 2002. Elle s'est toujours qualifiée de secrétaire et il n'y a aucune raison de transformer ce poste en commis administratif et d'en réduire, ce faisant, les exigences académiques, soit de posséder un diplôme d'études secondaires plutôt que d'études professionnelles. Il importe, selon le Syndicat, que soit maintenues les exigences académiques propres au groupe des secrétaires I et II alors que c'est l'Employeur qui choisit les titres d'emploi.

[157] La procureure reconnaît qu'il n'est pas simple d'intégrer le présent poste à l'un ou l'autre groupe des secrétaires et des commis puisque beaucoup de leurs tâches se recoupent. Pour cette raison, elle estime que le poste de technicien à la logistique mentionné est celui dont les tâches reflètent davantage celles accomplies par M<sup>me</sup> Guénette.

[158] Elle relève les tâches énoncées dans chacun des champs de responsabilités du poste de technicien pour souligner qu'ils correspondent à celles effectuées par M<sup>me</sup> Guénette. C'est le cas, à son avis, du service à la clientèle, le 1<sup>er</sup> champ du poste, d'autant plus que cette dernière, contrairement au technicien doit répondre à des appels le soir et les fins de semaine. Le technicien n'a pas davantage qu'elle non plus de discrétion en matière de

contrats et de tarification parce que ce sont dans les deux cas des éléments standardisés établis par la Ville.

[159] Pour le 2<sup>e</sup> champ portant sur l'organisation et la planification, les responsabilités de montage de salles, ou encore celles de tenir à jour l'inventaire des équipements, sont aussi accomplies par la commis aux plateaux. Pour le 3<sup>e</sup> champ sur la coordination du travail, elle compile elle aussi les heures et coordonne les tâches en dressant les cartables et en réglant les problèmes que connaissent les appariteurs. Cette coordination est quotidienne et diffère en cela de celle des agents de développement dont le suivi se fait au moyen de rencontres tenues deux ou trois fois par année.

[160] Passant aux facteurs en litige autres que 1 et 2 lesquels sont liés aux considérations précédentes, la procureure soumet que la combinaison aB suggérée par la Ville pour le facteur 8 (conséquences) associe le poste à cet égard à ceux de préposé à la bibliothèque, préposé à la reprographie ou messenger, dont les tâches comportent un volet mécanique. En l'espèce, la comparaison logique à retenir est celle du poste de technicien en logistique en raison de la similitude des tâches.

[161] Au facteur 3, la préparation des paies, la saisie des données d'assiduité, les camps de jour et les inscriptions sont autant de raisons qui, aux yeux de la procureure, imposent des exigences de rapidité dans l'exécution des tâches caractéristiques et justifient l'octroi du degré 3 du facteur. Quant au facteur 13, elle estime que la combinaison A1 accordée au groupe de secrétaires est appropriée pour le poste ici en cause.

[162] Elle conclut que, s'il est vrai que les commis administratifs s'occupent également des réservations, le contexte dans lequel M<sup>me</sup> Guénette travaille est particulier. Il ne justifie sûrement pas qu'on modifie les exigences académiques du poste.

[163] *La Ville*. À l'appui de son argumentation, M<sup>e</sup> Laviolette dépose, en plus d'une description d'un (1) poste de *Technicien à la logistique* (ART-BLC-006), cinq (5) descriptions d'emploi de commis, soit *Commis administratif* dans les sections *Stationnement, brigade scolaire adulte et contrôle animalier* (POL-BLC-076), *Loisirs, sports et développement des communautés* (CSG-BLC-025), *Arénas* (LSC-BLC-010), la division *des parcs et des infrastructures récréatives* (LSC-BLC-008), et un (1) poste de *commis-réceptionniste* de la section *Loisirs, sports et développement des communautés* (CSA-BLC-016).

[164] Concernant le premier poste, elle souligne qu'il se trouve dans le secteur d'Aylmer et que l'organisation de spectacles en définit le contexte particulier. Son titulaire travaille avec l'agent – lieux de diffusion culturelle, un poste qui a fait l'objet d'une décision du présent tribunal. Il est responsable de la régie les soirs de spectacle et y supervise le personnel. Les exigences d'un niveau 4 pour le facteur 11 sont élevées selon elle puisque le titulaire d'un tel poste doit non seulement coordonner mais faire des recommandations au supérieur. Elle ajoute que c'est précisément le poste du technicien d'Aylmer qui justifie l'octroi de la cote ultime.

[165] Pour chacun des postes de commis administratifs et commis-réceptionniste précités, la procureure attire l'attention sur les tâches les plus pertinentes en regard du poste en litige. Ce sont pour le titulaire de POL-BLC-076, celles consistant à « *recevoir les demandes d'absence des brigadiers et effectuer les appels pour trouver un remplacement* »; pour celui de CSG-BLC-025 les inscriptions trois (3) fois par année, les réservations des surfaces glacées, ainsi que la réservation de diverses salles et leur logistique; pour LSC-BLC-010, les contrats dans LUDIK et leur facturation.

[166] Le titulaire de LSC-BLC-008 doit veiller pour sa part à l'assiduité du personnel, une tâche qui n'est pas réservée qu'aux seules secrétaires selon la procureure. Il doit préparer de plus des réquisitions et percevoir des sommes d'argent et offrir de l'appui financier divers qui touche justement à des aspects de la fonction de M<sup>me</sup> Guénette.

[167] Enfin le poste *commis-réceptionniste*, dont l'intitulé est contesté par le Syndicat, qui estime qu'il s'agit plutôt d'un poste de commis administratif, comprend lui aussi parmi ses tâches importantes la réservation et la logistique des salles.

[168] Ce qu'on constate, résume M<sup>e</sup> Laviolette, c'est que la réservation de plateaux est effectuée par plusieurs personnes à la Ville et qu'elles font partie à cet égard de la grande famille des commis. Pour cette raison, il revient à la Ville de tenter de les regrouper même si l'objectif n'est pas de prétendre que leurs titulaires « *font la même chose* ».

[169] La Ville est d'avis en l'espèce que les tâches de M<sup>me</sup> Guénette sont plus proches de ces postes que d'un poste unique rattaché à la logistique. Les différences qu'elles présentent n'autorisent pas à ses yeux le dégroupement suggéré par le Syndicat.

[170] *Réplique syndicale*. Le premier poste invoqué par sa consœur n'existait pas au 1<sup>er</sup> janvier 2007, affirme d'abord M<sup>e</sup> Brunet Baldwin.

[171] L'élément fondamental à retenir reste cependant pour elle que M<sup>me</sup> Guénette a remplacé une secrétaire et qu'elle a été intégrée en cette qualité. Elle rappelle qu'une décision favorable à la position de l'Employeur aurait pour effet de modifier à la baisse les exigences académiques.

[172] Elle conclut en soulignant que les différences principales du poste en cause par rapport à d'autres de commis tiennent aux relations de la titulaire auprès des organismes et au travail de coordination qu'elle assume.

#### **4 Décision**

[173] À ce stade de l'examen du poste, la seule question consiste à déterminer, parmi ceux suggérés par les deux procureures, à quel groupe ou famille de postes se rattachent le plus logiquement les tâches de M<sup>me</sup> Guénette, telles que celles-ci se dégagent de sa description d'emploi et de la preuve testimoniale à son sujet. Ce groupe ou famille est pour le Syndicat celui des techniciens à la logistique (d'où le titre suggéré de Préposés aux plateaux) ou, à défaut, des secrétaires et, la Ville, celui des commis, comme le dénotent à son avis les cinq (5) descriptions diverses déposées.

[174] Voyons ce qui en retourne dans chacun des cas Bien que les descriptions d'emploi des postes de technicien à la logistique présentent des similitudes avec le poste en cause au regard de certaines tâches (la réservation proprement dite et les contrats pour ce qui est de leur forme préétablie), nombre d'éléments importants les démaquent nettement de ce dernier à mon avis.

[175] Le premier concerne la visée différente que traduit le résumé de fonctions des techniciens à la logistique, lequel est axé tout entier sur la notion de gestion d'événements et tout ce qui l'entoure (rencontre de clients, évaluation de leurs besoins, etc.). Pour le titulaire du poste au Centre culturel du Vieux-Aylmer, cette différence ressort davantage encore puisqu'on sait qu'il est chargé des spectacles qui y sont présentés, comprenant les suivis auprès des agences de production ou des artistes, le rôle de personne-ressource à leur égard, ou l'œil qu'il garde sur leur bien-être et celui de la clientèle les soirs de spectacle pour reprendre certaines tâches décrites dans les divers champs de la description.

[176] Une seconde différence significative a trait au diplôme d'études collégiales en hôtellerie que requièrent les deux postes de technicien à la logistique alors que le diplôme d'études secondaires suffit pour un poste de commis. Pareille exigence illustre on ne peut mieux la visée générale de ces postes de technicien et leur appartenance, si l'on veut, au domaine de la gestion d'événements au sens large plutôt qu'à la gestion de réservations. Les tâches de réservation et de montage des salles s'y retrouvent certes mais leur part est relativement faible par rapport à l'ensemble et le montage y est effectué dans un cadre fort différent.

[177] Il y a enfin, reliées aux deux précédents, la composition et la répartition des champs principaux de responsabilités. Le champ *Planification et organisation* appartient en propre aux postes de technicien et domine les deux autres représentant 55% et 60% respectivement de toutes les tâches. La *coordination du travail* est aussi un champ réservé à ces postes et il comprend, outre la préparation ou la gestion d'horaires du personnel occasionnel, la participation à la sélection de ce dernier.

[178] Bref, le poste de M<sup>me</sup> Guénette soutient mal la comparaison avec les postes de technicien suggérés pour ce qui est de la nature générale et de la visée principale de ces postes.

[179] Les différences sont nettement moins marquées lorsque l'on compare les tâches caractéristiques du poste avec celles propres au groupe des secrétaires ou à celui des commis. C'est le cas en particulier pour celles décrites dans les champs de responsabilités *Rédaction, saisie et traitement de données* ou *Administration / appui financier* où plusieurs d'entre elles se recourent. Ceci dit, deux éléments me semblent justifier l'appartenance du poste au groupe des commis plutôt qu'à celui des secrétaires.

[180] Le premier est, malgré l'intitulé du 2<sup>e</sup> champ de responsabilités du poste de M<sup>me</sup> Guénette, l'absence relative de réelles tâches de rédaction ou tâches apparentées au sens de cet aspect du travail des secrétaires tel qu'on le retrouve dans plusieurs descriptions des postes de ce groupe. Il s'agit par exemple de tâches telles que la préparation de sommaires exécutifs et de résolutions, la disposition, la transcription et la révision de la correspondance, rapports, tableaux et autres, ainsi que la prise de notes ou la rédaction de procès-verbaux.

[181] Les tâches ainsi entendues ne se retrouvent pas dans le descriptif de tâches dont la titulaire a hérité au départ (celui de M<sup>me</sup> Tremblay), ni réellement dans le 2<sup>e</sup> champ de sa description actuelle pour peu qu'on s'attarde à la nature du travail qu'elle accomplit par rapport aux éléments compris dans ce champ. On note ainsi que l'un de ces éléments, soit « *les rapports de location de gymnases pour fin de facturation* », suggère davantage dans le contexte de la preuve entendue une tâche de traitement de données plutôt que de rédaction de rapports au sens précédent du terme. Pareille absence de rédaction est d'autant plus significative que, de l'aveu même de M<sup>me</sup> Guénette, les deux (2) descriptions d'emploi invoquées reflètent bien la nature essentielle du travail qu'elle accomplit.

[182] Un 2<sup>ième</sup> élément qui pointe en direction de l'appartenance du poste au groupe des commis est celui de la part importante qu'occupe le champ de responsabilités *Service à la clientèle* dans sa description d'emploi actuelle. À nouveau et tel que noté précédemment, ce volet occupe une place plutôt modeste dans la plupart des postes de secrétaires. Ceci contraste nettement par exemple avec celle qui est la sienne dans les cinq (5) postes de commis déposés par M<sup>e</sup> Laviolette : trois (3) exhibent à cet égard des pourcentages de 45 et 50 et 70 respectivement et les deux autres 25 et 30%. Lues en parallèle,

toutes ces descriptions d'emploi et celles de M<sup>me</sup> Guénette renforcent nettement cette conclusion.

[183] Le tribunal n'ignore pas bien sûr que le poste de cette dernière a été intégré au 1<sup>er</sup> janvier 2007 à titre de secrétaire et qu'un changement d'appartenance modifie forcément les exigences de formation académique. De telles considérations, fort compréhensibles du point de vue de la titulaire, ne peuvent intervenir toutefois dans l'évaluation d'un poste que doit faire le tribunal en vertu des règles prévues par la mécanique transitoire négociée par les parties et consignée dans la lettre d'entente BLC-2006-35.

[184] Conformément à ces règles, il n'est jamais exclu qu'un titre d'emploi retenu par l'Employeur lors de l'intégration à la grille salariale harmonisée puisse être modifié afin de mieux refléter la nature et les tâches caractéristiques de ce poste soumis au processus d'évaluation. C'est justement d'ailleurs pour atténuer les effets négatifs possibles d'une telle évaluation sur le salarié que la lettre d'entente réitère, pour chaque étape du processus, l'engagement de la Ville à « *ne récupérer aucune somme d'argent, que ce soit à titre de rétroactivité ou de salaire payé, et ce, peu importe la classe salariale obtenue suite au processus d'évaluation des postes* ».

[185] Il s'avère en l'espèce que les tâches de M<sup>me</sup> Guénette reflètent, selon la preuve et l'analyse précédente, un travail s'apparentant davantage à celui typique d'un commis qu'à celui d'une secrétaire. Le titre d'emploi de *Commis administratif* retenu par l'Employeur est donc approprié.

**Service de l'informatique/Division du développement**

**Sept (7) postes**

*(Décision rendue le 8 juin 2011)*

**A- Introduction**

[186] La présente décision traite de sept (7) titres d'emploi pour lesquels un ou plusieurs facteurs sont en litige. Pour quatre (4) d'entre eux, le titre d'emploi est lui-même contesté. Tous les litiges qu'ils soulèvent figurent en notation spéciale sur le tableau général des postes du service de l'informatique, tableau déposé comme pièce E-100 et sur lequel apparaissent les cotes des facteurs propres à tous ces postes.

[187] Des audiences ont été tenues durant la période du 4 novembre au 16 décembre 2010 pour entendre la preuve testimoniale et les arguments concernant ces titres d'emploi et les facteurs en litige.

[188] Les titulaires des quatre postes dont le titre d'emploi est en litige ont témoigné sur leurs tâches au cours de la période pertinente, soit celle comprise entre le 1<sup>er</sup> janvier 2002 et le 31 décembre 2006. Leurs témoignages ont été suivis, à chaque occasion, par celui du chef de la division du développement Livio Retamal qui était responsable au moment de la fusion municipale du secteur géomatique avant de devenir, avec la réorganisation de 2006 le directeur du développement.

[189] Un autre poste en litige, celui d'*Analyste programmeur/Analyste de système I* occupé par M. François Matte, a fait l'objet d'un examen purement documentaire, les parties transmettant au tribunal à la fin de janvier 2011 les renseignements pertinents et leur argumentation respective.

[190] Telle qu'elle l'avait faite à l'étape 4 du processus d'évaluation pour le secteur de l'Ingénierie, la Ville a présenté d'abord, à la séance du 4 novembre 2010, un portrait général du service de l'Informatique et l'évolution qui l'a marquée à compter de la fusion municipale du 1<sup>er</sup> janvier 2002. Le tribunal a entendu à cette fin le directeur du service André Scantland dont la nomination à ce poste remonte à la création de la nouvelle ville de Gatineau. Il dirigeait jusque là le même service dans l'ex-ville d'Aylmer, une fonction à laquelle il a accédé en 1994 après avoir occupé diverses autres fonctions dont contrôleur en informatique (un poste cadre) à compter de 1982.

[191] Appelé à témoigner de nouveau à titre de supérieur de l'un des postes en litige, M. Scantland a fourni des précisions additionnelles sur l'évolution du service et le contexte organisationnel et technologique à l'origine de sa réorganisation en 2006. Les précisions fournies à cette occasion, tout comme celles évoquées par le responsable de la division du développement M. Livio Retamal, sont regroupées et résumées pour nombre d'entre elles autour de thèmes plutôt que des postes spécifiques en litige.

[192] Comme je l'ai rappelé à quelques occasions en cours d'audience, toute la preuve touchant le service de l'informatique, son évolution, son cadre de gestion opérationnel et financier est pertinente et s'applique, dans la mesure même de leur pertinence, à tous les dossiers du service indépendamment de l'ordre dans lequel ils ont été entendus.

[193] En raison justement de cette approche globale dans l'examen de toutes les questions ici soulevées, le Comité d'évaluation a continué d'échanger sur ces questions après la présentation de la preuve testimoniale. Une première séance s'est tenue dans ce cadre le 6 janvier 2011 pour faire le point sur l'ensemble des questions soulevées par les éléments en litige et préciser les besoins de preuve documentaire additionnelle à partir de certains axes de réflexion suggérés par le soussigné aux représentantes des parties.

[194] La complexité relative des systèmes ou sous-systèmes sur lesquels les titulaires des postes en litige ont travaillé durant la période pertinente a été au cœur de ces échanges additionnels et des réflexions du Comité. C'est à besoin qu'a voulu répondre en particulier la demande faite alors par le tribunal au service d'informatique de produire un tableau pouvant fournir des renseignements utiles sur cet aspect de la question.

[195] À la suite de cette rencontre, le Syndicat a déposé le 26 janvier 2011 deux extraits des programmes d'études de l'Université Laval portant sur le Baccalauréat en informatique et Baccalauréat en génie géomatique. Le premier programme «  *vise à former un professionnel en informatique capable de concevoir, d'analyser, d'évaluer, de développer, d'implanter et d'assurer la maintenance de systèmes à vocation industrielle, scientifique, ou de gestion dans les organisations* ».

[196] L'objectif du second est de «  *former un spécialiste en géomatique, capable d'appliquer les principes et les concepts du génie au captage, à la transformation et à la distribution d'information sur le territoire* ». Le texte poursuit ainsi :

*La formation offerte en sciences fondamentales (exemples : mathématiques, physique, informatique), en sciences géomatiques, en sciences du génie et en conception en ingénierie fournit au diplômé les connaissances et la pratique nécessaires pour, entre autres planifier et effectuer des mesures sur le territoire, concevoir et réaliser des systèmes de mesure, de calcul, d'intégration, de traitement et de diffusion de ces données et conseiller les utilisateurs de systèmes géomatiques sur ces différents aspects.*

[197] Une autre rencontre du Comité d'évaluation s'est tenue le 17 mars 2011 au cours de laquelle le tribunal a reçu, sous la cote E-123, un tableau synoptique intitulé *Travaux de développement et géomatique 2002-2006* produit par le service d'informatique en réponse à sa demande. Basé sur les rapports annuels de réalisations pour cette période, le tableau présente la description de

soixante-sept (67) travaux ou projets, accompagnés de renseignements correspondants sur la source et la proportion de réalisation (interne ou externe et %), l'indice de complexité (moyen ou faible), la durée, ainsi que les ressources internes de la division du développement affectées à ces travaux.

[198] Le Syndicat a déposé également le même jour des renseignements et des commentaires additionnels des analystes de systèmes I sur ce tableau et son contenu. Les documents soumis comprennent, entre autres, des explications générales, notamment sur la notion de complexité (pièce S-365), un tableau sur le tableau précédent (pièce S-366) relevant les « erreurs » ou les « omissions » du premier et y apportant des « précisions », un tableau de suivi et un texte aux accents surtout argumentaires (S-367 a)) traitant de sujets aussi divers que des listes de systèmes, des comparaisons entre projets de grande et de moindre envergure, des descriptions de tâches et des détails technologiques et géomatiques. D'autres, c'est-à-dire les pièces S-367a) et b), S-368 a) et b), S-369, et S-370 a) et b), renferment des informations ou explications plus techniques sur des projets particuliers, tels le schéma de couverture, le lotissement et le règlement de zonage.

[199] Ces documents de la partie syndicale ont fait l'objet de brefs commentaires de la représentante de la Ville dans une note transmise au tribunal le 1<sup>er</sup> avril 2011. Elle y précise que le tableau visé par cette preuve (E-123), s'il peut contenir certaines erreurs, n'entendait se limiter toutefois qu'aux seuls projets de développement ou comportant des changements importants ; il n'inclut pas le support et l'entretien des systèmes.

[200] Selon la représentante patronale, l'indicateur de complexité figurant au tableau « *a été établi en fonction de la tâche réalisée et non du système en cause, ni de l'environnement de travail* » et ne remet pas en cause le facteur 5 du plan d'évaluation. Il résulte simplement de l'expérience de 25 ans de M. Retamal dans la gestion de projets et de son implication dans chacun de ceux-ci. Quant

aux autres documents (S-367a) et b), S-368 a) et b), S-369, et S-370 a) et b)), la représentante est d'avis qu'ils « *n'ajoutent rien à la preuve faite au dossier lors des auditions* ».

## **B- Contexte général et profil du service**

[201] *Rôle du service de l'informatique.* Selon son directeur André Scantland, le service informatique a pour mission de promouvoir l'utilisation des technologies d'information, d'assurer la disponibilité des équipements et des données de la municipalité dans ce domaine, et de veiller à la gestion d'une panoplie de sous-services (gestion des réseaux et des applications, développement et intégration des applications, implantation des nouvelles technologies et gestion des équipements liés à la mobilité). Le service veille également à la normalisation des procédés et à la sécurité des informations.

[202] Ses propres fonctions comprennent la gestion du personnel en place, les budgets afférents à l'ensemble des services et les projets spéciaux liés au Plan triennal d'immobilisations (PTI). Le directeur veille de plus à l'implantation des politiques, procédures et normes en informatique, s'assure du transfert des connaissances vers les clients et les utilisateurs et répond aux demandes en matière de technologie d'information.

[203] *Structure organisationnelle de la fusion à la réorganisation de 2006.* La fiche de présentation *Actions entreprises depuis 2001*, tirée du document de présentation daté du 25 mai 2005 et intitulé Projet de réorganisation résume fort bien les événements clés qui ont marqué l'évolution de son service. Ce sont les suivants :

- *Comité de transition 2001*
- *Plan stratégique informatique (2002)*
- *Plan d'orientation et plan d'harmonisation (2003)*

- *Plan d'action — Étude Microsoft (2004)*
- *Formation ITIL (2004)*
- *Étude de réorganisation (2004 — 2005)*
- *Dépôt d'un projet de réorganisation (2005)*
- *Validation du plan par Samson Bélair (2005)*
- *Mise en place du plan (2005 — 2008)*

[204] Référant à l'organigramme comportant l'inscription *Comité exécutif du 8 février 2006* (Pièce E-101), le directeur Scantland souligne qu'on y retrouve la structure présentée au Comité de transition en vue de la fusion municipale. On avait convenu alors que le *Service des systèmes d'information*, sa désignation officielle, comprendrait les quatre (4) sections suivantes, chacune dirigée par un *Chef de section* : *Gestion des réseaux et des serveurs*, *Infocentre*, *Gestion du développement corporatif et Internet* et *Gestion du développement géomatique*.

[205] Les titres d'emploi des salariés travaillant dans ces sections étaient, jusqu'au moment de leur intégration à la grille salariale harmonisée en janvier 2007, des titres d'emploi génériques retenus par le Comité de transition pour le secteur informatique, soit spécifiquement et selon leur ordre hiérarchique décroissant, les suivants : *Informaticiens conseils*, *Informaticiens spécialisés*, *Techniciens conseils* et *Technicien spécialisé*.

[206] Les descriptions correspondant à l'ensemble des titres d'emploi génériques cols blancs dans la nouvelle ville ont été consignées dans l'Annexe « A » de l'un des rapports (pièce S-344) du Comité de transition. Pour les titres génériques d'informaticien, les trois (3) descriptions les visant sont les suivantes :

*21. Informaticien : Travail consistant notamment à l'installation, la réparation d'équipements informatiques et à poser des évaluations ou diagnostics sur leur état de fonctionnement. A ce niveau, les titulaires peuvent également être appelés à faire de la programmation informatique à partir d'instructions précises.*

*La formation académique demandée est un diplôme d'études collégiales (DEC) en informatique ou électronique.*

*22. Informaticien spécialisé: En plus de la description précédente travail consistant notamment à effectuer de l'analyse pour la gestion, l'adaptation, modification de systèmes informatiques existants. La formation académique demandée est un diplôme d'études collégiales (DEC) avec grande expérience ou un baccalauréat en informatique.*

*23. Informaticien conseil : En plus des deux descriptions précédentes le travail consiste à la prise en charge de projets informatiques pour notamment assurer la conception/création, la mise à jour et la supervision de systèmes informatiques ou travail consistant à la supervision et coordination d'activités majeures du service informatique. La formation académique demandée est un baccalauréat en informatique ou en génie informatique ou équivalent.*

[207] Il importe de noter ici l'absence d'implication réelle du directeur Scantland et du chef de section Retamal dans l'élaboration de ces dernières descriptions. Disant ignorer quels ont été les critères de distinction de ces divers titres, le premier a indiqué que les discussions à leur sujet s'étaient déroulées principalement avec les syndicats et qu'on avait ignoré ses suggestions; le second affirme n'avoir été nullement impliqué dans ce processus.

[208] Le tableau suivant, déposé sous la cote E-103 b) présente les titres d'emploi de la division *Développement* au moment de l'intégration, leurs titulaires et les titres génériques correspondants :

<b><u>Titres d'emploi</u></b>	<b><u>Numéro de poste</u></b>	<b><u>Titulaires</u></b>	<b><u>Titre générique au décembre 2006</u></b>
Technicien aux projets informatiques	INF-BLC-003	Mike Leclair	Technicien conseil / normalisation

Analyste programmeur / Analyste de systèmes I	INF-BLC-026	François Matte	Informaticien spécialisé / programmation analyse
Analyste en géomatique	INF-BLC-033	Denis Olmstead	Technicien conseil / géomatique
	INF-BLC-031	Richard Quinn	Technicien conseil / géomatique
	INF-BLC-034	Luc Rancourt	Technicien conseil / géomatique
	INF-BLC-032	Stéphane Robertson	Technicien I géomatique
Analyste de systèmes I	INF-BLC-028	Michel Bouchard	Informaticien conseil systèmes
	INF-BLC-030	Denis Dansereau	Informaticien conseil systèmes
	INF-BLC-013	Francis Grignon	Informaticien spécialisé / programmation analyse
	INF-BLC-035	André Francoeur	Informaticien conseil systèmes
	INF-BLC-014	Luc Labelle	Informaticien spécialisé / programmation analyse
	INF-BLC-036	Linda Larivière	Informaticien conseil base de données
	INF-BLC-025	Souad Makni	Informaticien spécialisé / programmation analyse
	INF-BLC-038	Witold Mizerski	Informaticien conseil géomatique
	INF-BLC-027	Justin Muhawe	Informaticien spécialisé / programmation analyse
	INF-BLC-039	Tajana Skiljevic	Informaticien spécialisé / programmation

			analyse
	INF-BLC-039	Joël Vincent	Informaticien spécialisé / programmation analyse
Analyste de systèmes - évaluation	EVA-BLC-003	Daniel Rochon	Informaticien spécialisé / systèmes
Analyste de systèmes II / Administrateur de bases de données	INF-BLC-012	Johanne Beaudoin	Informaticien spécialisé / programmation analyse
	INF-BLC-037	Mohamed Imgaline	Informaticien conseil programmation analyse
Analyste de systèmes II / Chef de projets - informatique	INF-BLC-029	Suzanne Crispin	Informaticien conseil systèmes

[209] Selon M. Scantland, le plan stratégique informatique préparé en 2002 et déposé en 2003 dressait un inventaire exhaustif des procédés et des pratiques informatiques des ex-villes et de la CUO, lesquels présentaient une situation extrêmement variée. Au moment de la fusion, seules les villes d'Aylmer, Hull et Gatineau étaient dotées d'un service informatique. Un premier effort concerté d'harmonisation survient en avril 2004 avec la décision de retenir pour l'ensemble de la nouvelle Ville la plateforme SQL Serveur de Microsoft, un choix considéré osé à l'époque puisque Oracle était la technologie prévalant alors au sein des villes fusionnées. Ce choix fut avalisé par le Conseil municipal.

[210] On décida en même temps de confier à Microsoft le mandat d'examiner quelle était pour la direction de l'informatique la meilleure façon de se structurer. Après plusieurs mois d'études sur les rôles et les responsabilités

des diverses sections, l'entreprise recommandait une restructuration importante des activités centrales du service. Il s'agissait, pour reprendre deux des objectifs du projet de réorganisation cités dans le document de présentation précité le concernant, de ceux visant à: « *Orienter notre mission vers une approche de prestation de support et de service...(et) Développer et faire évoluer l'architecture générale des technologies matériels et logiciels* ».

[211] Le texte intégral de cette étude a été déposé en janvier 2011. Il trace les grandes lignes d'une organisation de travail basée sur les meilleures pratiques du milieu. On retrouve dans le modèle d'équipe présenté à la page 14 du rapport les quatre (4) grandes divisions que retiendra le Service lors de la réorganisation de 2005. En ce qui concerne celle du développement, la mission qu'on lui attribue (p. 16) est la suivante :

- *Réaliser, entretenir et faire évoluer les systèmes informatiques de la Ville de Gatineau.*
- *Réaliser les projets de développement*
- *Coordonner les projets de conversion-migration avec les partenaires externes*
- *Maintenir les environnements de développement*
- *Fournir des packages complets et autonomes (prêts à être déployés) à l'équipe d'Exploitation (partie serveur) et à l'équipe SAU (poste de travail)*

[212] L'extrait suivant du rapport (p. 17) est aussi utile pour apprécier les conséquences du choix fait par la Ville de la technologie SQL :

*SQL ayant été choisi par la Ville de Gatineau comme cible de migration, il faut maintenant mettre en place un environnement SQL à haute disponibilité afin d'héberger l'ensemble des banques de données de la Ville quelles soient applicatives ou technologiques. Les banques applicatives sont celles qui hébergent des données de la Ville et les banques technologiques sont celles qui seront utilisées par des produits comme System Management Server 2003, Biztalk 2004, Commerce Server 2002, Content Manager Server et Microsoft Operation Manager*

[213] C'est sous l'impulsion de cette étude que s'est alors amorcé, au sein de la direction de l'informatique, un processus de réévaluation de son mode de

fonctionnement, de son rôle et de ses responsabilités. Le document Projet de réorganisation de mai 2005 précité fournit un excellent aperçu de son orientation et surtout de ses résultats.

[214] Utilisé à des fins de consultations lors de rencontres avec des salariés et des cadres du service, ce document dresse en effet un bilan des réalisations accomplies à ce jour, fait le point sur certaines lacunes relevées durant l'exercice, décrit le nouvel organigramme ainsi que les rôles et les responsabilités des nouveaux secteurs organisationnels. Il mentionne enfin, au nombre des étapes à venir, la préparation d'un projet d'affectation des personnes, une consultation avec le Syndicat des cols blancs, un plan de formation adapté et « *la mise à jour des descriptions de fonctions 2002 à 2005* ».

[215] *Réorganisation du service informatique.* Découlant de cette réflexion, le projet de réorganisation du service a été avalisé par la Conseil municipal en juin 2006. Tel que le reflète l'organigramme portant l'inscription Comité exécutif du 23 septembre 2009 (Pièce E-102), le service de l'Informatique remplace les quatre sections précédentes par les quatre divisions suivantes : *Infrastructures, Service aux usagers, Exploitation et Développement.* La section *Planification et coordination* a été ajoutée également pour chapeauter ces divisions. De plus, les titres d'emploi, revus selon la nomenclature de la pièce E-100, ont été répartis en conséquence, tels les techniciens en support aux usagers placés dans la division *Service aux usagers*, les techniciens réseau et en téléphonie dans celle des *Infrastructures*, etc.

[216] Le directeur Scantland explique ainsi les rôles de ces quatre divisions. Le service aux usagers répond aux appels de dépannage (ordinateurs et imprimantes) et assure le service à ce niveau, en plus de se charger de l'installation et de la configuration des équipements des usagers. La division de l'infrastructure touche à tout ce qui est réseau (téléphonie, réseaux proprement

aits, cellulaires, WiFi, bureautique, etc.). Elle s'occupe à ce titre de la salle d'informatique, des serveurs, ainsi que de tout le côté physique de l'informatique, incluant l'implantation et la gestion de tous les serveurs et les autres équipements nécessaires. Elle veille enfin à toute la sécurité pour l'ensemble du service (filtrage, anti-virus, garde barrières, etc.).

[217] Conformément au plan d'orientation de 2006, la division développement est responsable du développement des applications internes (10 à 20% du total) et de l'intégration de toutes les applications achetées. Quelque « *150 applications roulent* » régulièrement au sein de l'administration municipale selon le directeur.

[218] Cette division touche par conséquent à l'architecture des systèmes, l'administration des bases de données, la géomatique (les données à références spatiales transposables sur une carte) l'intégration des diverses plateformes, le développement des interfaces, l'élaboration des paramétrages particuliers pour les applications achetées. Des postes d'analyste programmeur étaient prévus au sein de la division pour 2007 mais ils n'ont pas été comblés. Les postes *Architecte de système* et *Administrateur de bases de données* n'existaient pas avant 2007, précise-t-il.

[219] La division de l'Exploitation veille pour sa part au fonctionnement de toutes les applications intégrées au sein du service (l'applicatif, le progiciel, l'application des comptes, les back-ups). Les analystes qui y travaillent constituent également une 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> ligne d'intervention auprès des usagers pour certains problèmes dont ils détermineront s'il s'agit d'un manque de connaissance ou d'une mauvaise application.

[220] Il s'y ajoute enfin, relevant directement de M. Scantland, la section Planification et coordination qui est responsable de la coordination de tous les projets, notamment des projets spéciaux, et des échéanciers les concernant.

Cette section voit à l'analyse et au déploiement des équipements multifonctions, à l'inventaire exhaustif de tous ces équipements, de même qu'à leurs normes d'acquisitions et d'utilisation.

[221] Cette réorganisation amorcée en 2005 avec une première résolution du Conseil est toujours en cours, souligne le directeur, puisque la transition et le transfert des connaissances exigent du temps. Par exemple, les analystes font à la fois du développement et de l'exploitation alors que l'objectif demeure de départager ces fonctions. Son service compte six (6) cadres, soit lui-même, les quatre chefs de division (Serge Gagnon, Livio Retamal, Charles Osborne, Christine Bouchard), et Marcel Charrette (gestionnaire de la planification et coordination), et quarante-sept (47) cols blancs et deux postes sont présentement en dotation.

[222] Les titres d'emploi dans les nouvelles divisions deviennent, en remplacement des titres génériques, les suivants (Pièce E-100): *Technicien, support aux usagers, Technicien, support bureautique/formateur, Technicien, service à la clientèle, Chef d'équipe, support aux usagers, Technicien en téléphonie I, Technicien en téléphonie II, Technicien réseau, Technicien aux projets informatiques, Technicien au déploiement informatique, Analyste programmeur/Analyste de systèmes I, Analyste en géomatique, Analyste de systèmes I, Analyste de systèmes – évaluation, Analyste de systèmes II/Administrateur de base de données, Analyste de systèmes II/Chargé de projets informatiques.* (Le souligné dénote un titre de remplacement proposé par le Syndicat).

[223] Les circonstances dans lesquelles s'est faite la rédaction des descriptions d'emploi de la division ici visée en préparation de l'intégration à la grille salariale harmonisée sont à l'origine d'une certaine confusion dans l'esprit des salariés. Impliqués directement dans leur préparation, autant le directeur du

service que le chef de division ont expliqué que cet exercice a coïncidé avec la réorganisation générale du service informatique dans le sillage de l'étude commandé à la firme Microsoft.

[224] C'est dans ce contexte en effet que certains des employés ont reçu une description d'emploi reflétant la nouvelle division du travail instaurée par cette réorganisation plutôt que celle devant servir aux fins de leur intégration à la grille salariale harmonisée. Ce fut le cas pour les postes actuels de M<sup>me</sup> Crispin et M. Imgaline.

[225] *Cadre opérationnel*. MM. Scantland et Retamal ont souligné que, si certains systèmes ont été abandonnés au moment de la fusion, la plupart ont continué d'exister, étant maintenus et supportés par le personnel qui leur avait été affecté au départ. La division du travail au sein des analystes s'est donc faite largement en fonction de leurs connaissances particulières des ces systèmes. C'est aussi ce qui explique leur implication importante, jusqu'au début de 2006, dans la mise en œuvre des nombreuses demandes de modifications (correctifs, améliorations et mise à niveau) que pouvaient leur adresser souvent directement les usagers de ces systèmes.

[226] À compter de février 2006, la directive municipale SI-2006-18 est venue centraliser et encadrer rigoureusement le processus de formulation et de traitement de telles demandes. Conçue par le directeur du service des systèmes d'information et avalisée par son supérieur Michel Tremblay, directeur du module Administration et finances, la directive s'adresse à tous les usagers et entend définir, selon les termes mêmes de son article 1-Objectifs :

- *les critères nécessaires pour effectuer une demande de changement;*
- *l'usage du formulaire électronique;*
- *le processus d'approbation et de traitement;*
- *l'analyse effectuée;*

- l'acceptation et l'établissement de la priorité par le **\*\*responsable du procédé;**
- le livrable.

**\*\***Qui est, suivant la directive, la « *personne mandatée par le directeur du module ou le directeur du service à agir comme représentant officiel du procédé ou de la prestation de service et qui en connaît toutes les ramifications d'affaires tant opérationnelles qu'administratives* ».

[227] L'ampleur des activités principales menées par la direction de l'informatique pour la période allant de la fusion au 25 mai 2005 (date du document) transparaît nettement de la partie du document Projet de réorganisation précité traitant des réalisations à dates et les principaux utilisateurs touchés. Comme on le verra dans l'examen des dossiers particuliers, ces activités renvoient à divers « projets » évoqués par les salariés pour illustrer la nature et le niveau des tâches qu'ils accomplissaient.

[228] Il y a donc lieu de reproduire ici, *in extenso*, cet extrait du document.

<b>Réalisation</b>	<b>Services</b>
Plan stratégique / plan d'harmonisation / plan directeur	Tous
Modernisation du parc des PC (1 300 postes)	Tous
Programme d'entretien des imprimantes	Tous
Plan de formation bureautique	Tous
Modernisation des équipements réseau	Tous
Migration téléphonique	Tous
Déménagements multiples	Tous
Migration AD et Exchange	Tous
Logiciel Anti-Virus / Garde Barrière / Anti pourriel / Filtrage	Tous

Consolidation des serveurs	Tous
Harmonisation des outils géomatiques	Tous
Couverture de risques Incendies	MPPB
Numérisation du cadastre et de la matrice graphique	Tous
Orthophoto numérique	Tous
Mise à niveau logiciels policiers (Versaterm — Salvac — Unidac)	MPPB
Terminaux véhiculaires (RAO — Événements — Interrogations)	MPPB
Analyse de la criminalité - géomatique	MPPB
Mise à niveau logiciels de paie	Tous
Mise à niveau logiciels des incendies	MPPB
Mise à niveau logiciel LUDI	MCL
Nouveau logiciel pour la bibliothèque	MCL
Nouveau logiciel gestion documentaire	Grefe
Nouveau logiciel requêtes et plaintes (CANU)	Tous
Refonte logiciel Permis et Inspection	MADT
Mise à jour logiciel financier	MAF
Mise à niveau logiciel taxation	MAF
Refonte Atlas de l'Outaouais	Tous
Programme Info-Neige	MTPE
Géobase et noms de rues	Tous
Projet des RH	Tous
Facturation électronique — Postel	Finances

Gestion préventive véhicules / édifices / usines	MTPE
--	------

[229] Le tableau des projets soumis par la Ville en mars 2011 ainsi que les remarques des analystes de systèmes I à leur sujet s'inscrivent pour l'essentiel dans la foulée de la plupart de ces projets évoqués ici en termes très génériques. Les renseignements additionnels qu'ils fournissent à leur sujet tendent, soit à en extraire des composantes importantes comme le faisait largement la liste des projets déposée sous la cote S-306 a), soit à en décrire des étapes ultérieures d'analyse ou de développement, tout en faisant état des ressources en personnel qui leur étaient associées.

[230] Tirés du tableau précédent, les projets *Plan stratégique / plan d'harmonisation / plan directeur*, et *Géobase et noms de rues*, constituent de bons exemples du premier cas étant visés expressément dans la liste des travaux du tableau de la Ville de mars 2011 pour les années 2002-2004. Ainsi, le premier de ces projets englobe nombre d'activités d'adaptation et d'harmonisation des systèmes résultant de la fusion et des besoins nouveaux qu'elle créait.

[231] Le projet de *Couverture de risques Incendies* est un bon exemple du deuxième cas car, comme le montre le calendrier des activités produit par le Syndicat dans le cadre de sa documentation additionnelle, ces activités s'étalent sur l'ensemble de la période même si les plus pertinentes d'entre elles s'intensifient surtout à compter de l'été 2005 et culminent avec la documentation en avril 2007.

[232] Le tribunal a revu avec soin toute cette documentation additionnelle et, en particulier, celle fournie par les analystes de systèmes I incluant ses références à la liste produite précédemment en cours d'audience sous la cote S-306 a). Il n'entend pas en faire ici un résumé détaillé mais simplement en

relever les aspects critiques les plus saillants. Le reste des éléments compris dans cette documentation seront invoqués selon qu'ils s'avèrent nécessaires ou utiles à l'analyse des questions ou des facteurs en litige.

[233] Une première critique des analystes de systèmes I a trait à la liste de mars 2011 des travaux de développement et à l'échelle retenue par l'Employeur pour définir leur complexité relative (faible, faible + et moyen). Les analystes relèvent dans la première de nombreuses « *erreurs ou omissions* », un volet relativement moins important cependant que les multiples « *précisions* » qu'ils y apportent.

[234] Nombre de ces remarques et plusieurs des différences relevées proviennent à mon avis de l'approche distincte retenue par les parties quant à l'exercice demandé. L'Employeur a mis nettement l'accent sur ce qu'il estime être du travail de développement proprement dit alors que les analystes ont privilégié souvent les dimensions techniques de ces projets et les difficultés particulières qu'ils soulevaient de ce point de vue.

[235] La même différence d'optique semble être à l'œuvre quant aux indices de complexité utilisés dans le tableau de l'Employeur. Pour MM. Scantland et Retamal, la complexité est celle établie en fonction de l'intervention et du travail fait plutôt que du projet en cause. Pour les analystes, toutes les activités auxquelles ils se livrent (analyse, développement, base de données, organisation, planification, etc.) constituent des interventions et leur degré est fonction directe de la complexité des projets.

[236] Il m'apparaît utile de reproduire sur ce point un extrait des échanges entre la division du développement et ses analystes de systèmes I et annexés par ces derniers dans leur document intitulé *Nos explications générales*. Aux analystes qui s'étonnent de ne pas trouver la cote *élevée* dans le tableau des

travaux de développement soumis, la direction répond que cette cote correspond à ce qui suit :

*Développement comportant une quantité importante de modules à programmer pour lesquels une équipe de développeurs est nécessaire (plus de 4 analystes et programmeurs), 2 années et plus d'effort. Des processus de gestion compliqués, encore plus complexes si les processus ne sont pas documentés. Beaucoup d'utilisateurs avec différentes fonctions. Le nouveau système change les méthodes de travail de l'organisation, nécessitant une réingénierie des processus. Une modélisation des données comportant au moins 200 entités en plus des relations entre elles, nombre de règles d'affaires importantes. Révision des règles et processus d'affaires.*

*Exemple : développement du système ressources humaines- paie, systèmes financiers*

[237] Si, comme le soulignent les analystes, de petits systèmes peuvent comporter des processus de gestion compliqués et des changements dans les méthodes de travail, les explications fournies par les titulaires de postes sur leurs projets respectifs indiquent qu'ils sont l'exception plutôt que la règle. Il importe donc, de l'avis du tribunal, de garder à l'esprit certaines notions de l'extrait précédent dans l'analyse des tâches caractéristiques des postes en litige. Combinées et calibrées de façon appropriée à l'égard des projets des uns et des autres, pareilles notions offrent des indices utiles quant au niveau de complexité de ces mêmes tâches.

[238] La durée de réalisation du travail, l'une de ces notions, a fait également l'objet de remarques critiques de la part des analystes. Aux indications de l'Employeur selon lesquelles les données en la matière « *proviennent des rapports de réalisations annuels produits à la direction du Service et réfèrent à une estimation du temps de développement nécessaire pour implanter l'application* », ils indiquent que cette durée n'est pas indiquée partout et qu'elle demeure une estimation assujettie à des ajustements après la « *après la phase*

*d'analyse préliminaire, puis régulièrement par la suite, selon les ressources disponibles, les priorités et l'analyse postérieure ».*

[239] Ces précisions ont assurément une incidence. Elles me semblent loin toutefois de remettre en cause de façon fondamentale des données tirées de rapports annuels de réalisation même si pour certains projets celles-ci sont absentes. De tels rapports répondent à la fois à des besoins d'imputabilité et de planification stratégique et opérationnelle et, pour ces raisons, méritent qu'on leur accorde un indice de fiabilité relativement élevé. Les données qu'ils présentent sont aussi suffisamment nombreuses pour constituer un échantillonnage représentatif de l'ensemble des projets en cause au cours de la période considérée.

[240] D'autre part, le tribunal a pris bonne note des remarques des analystes sur les distinctions entre les serveurs applicatifs et les serveurs physiques, ces derniers étant le domaine du personnel du réseau. Les tâches d'installation, de configuration et d'optimisation de fonctionnement propres aux premiers sont au nombre de celles accomplies par eux dans le cadre des systèmes dont ils devaient assurer l'adaptation et, pour certains autres, la migration vers l'environnement SQL.

[241] Les exemples qu'ils offrent des serveurs d'applications qu'ils ont eu à supporter renvoient, pour nombre d'entre eux, à des banques de données que l'étude Microsoft appelle des « banques technologiques », par opposition aux banques de données applicatives (page 17). Les premières sont celles utilisées pour la famille de produits Microsoft à des fins de configuration, de paramètres, de statistiques, ou encore de gestion des opérations à base de règles ou des définitions des services. Quant aux secondes, elles « hébergent des données de la Ville ». Ce sont là d'autres distinctions qui permettent d'expliquer des différences de point de vue souvent opposées entre M. Retamal et les analystes sur l'un ou l'autre aspect du présent dossier.

[242] *Cadre budgétaire et processus d'approbation et de gestion des projets.* Le défi au moment de la fusion était d'abord de rendre le service opérationnel selon son directeur. Un plan de normalisation a été déposé en vue d'harmoniser des systèmes très différents hérités des ex-villes et de la CUO. Du budget de 1,3 million\$ alloué au service, 400 000\$ sont réservés pour le plan de la direction informatique (« PDI »). Impliquant des petites applications, cette réserve sert à répondre à la centaine de requêtes différentes que le service reçoit chaque année et qu'il lui faut évaluer. Elle sert également à financer chaque année, à partir d'un plan serré de remplacement, le renouvellement des équipements informatiques (routeurs, serveurs, portables).

[243] Le million restant est consacré aux applications de plus grande envergure, au maintien et au rehaussement des infrastructures, au renouvellement des ordinateurs et équipements connexes et aux projets spéciaux. Les plus gros projets, tels celui du système de paie des RH d'une valeur de 870 000\$ présenté au Conseil municipal en 2004, sont inscrits au Plan triennal d'immobilisations (« PTI ») et comportent une documentation détaillée qui inclut une estimation de leur impact financier.

[244] Les demandes de projets dont la valeur dépasse le 25 000\$ ou encore 100 000\$ sont assujetties à un encadrement budgétaire important. Pour les premiers, trois demandes de soumissions sont exigées et, pour les seconds, un processus de soumission publique. Le directeur Scantland souligne qu'il est même arrivé d'avoir à répéter ce dernier exercice alors que les deux premières tentatives de soumissions pour le projet de paie RH se sont avérées infructueuses.

[245] Nombre de demandes de nouvelles applications doivent passer par la préparation d'une fiche signalétique dans laquelle doivent être consignés les renseignements nécessaires tels les besoins en cause, la justification de la

demande, la capacité actuelle du service d'y répondre, etc. Instaurée par le directeur dès février 2003, la fiche signalétique est le moyen par lequel il s'assure de demeurer dans les limites budgétaires du PDI en regroupant plusieurs demandes dont le nombre annuel se situe entre 60 et 90. À la demande de ses supérieurs, le directeur entend n'engager d'ailleurs que le 2/3 du budget PDI, se réservant une marge d'environ 100 000\$ pour les imprévus.

[246] Toutes ces demandes sont acheminées à sa technicienne en administration Guylaine Lavoie qui en fait la compilation et avec qui il procède à leur examen. Ses questions concernent généralement, dit-il, un formulaire de demande incomplet, la priorité à leur accorder selon les priorités du Conseil municipal, le responsable du projet, le coût en cause. Les fiches sont envoyées également au chef de la division concernée qu'il s'agisse de Serge Gagnon pour tout ce qui est réseau ou de Christine Bouchard pour ce qui a trait à la bureautique.

[247] La gestion du projet lui-même est aussi encadrée comme le révèlent les renseignements contenus à la fiche signalétique du projet d'implantation d'un système de répartition à numéro unique (le « 311 ») Le directeur commente en détails les exigences importantes auxquelles doivent répondre les auteurs d'une telle demande auprès de qui le personnel de l'informatique agit comme consultant. On doit y spécifier notamment la juridiction (la direction générale en l'espèce), les diverses contraintes opérationnelles, techniques et financières, la clientèle visée, le plan et les règles d'affaires, les logiciels proposés, les besoins prévus en ressources, les personnes ressources, les coûts, etc.

[248] De façon plus générale, à compter de 2006, la direction de l'informatique gère les échéanciers des divers projets au moyen du logiciel MS Project, explique M. Scantland. Le coordonnateur Charrette envoie les projets dans les divisions pour une mise à jour aux deux semaines et émet un rapport en vue des rencontres régulières de suivi. Avant ce logiciel, la direction s'en remettait à

des rapports de travaux et de suivis en format Word préparés par les personnes assignées aux divers projets.

[249] La centralisation des services de télécopieur et d'équipements multifonctions et le Web 2.0 (le volet des réseaux sociaux) sont deux exemples de projets spéciaux selon le directeur. Pour ce qui est du « développement normal », il touche à des systèmes comme celui de la paie et de l'évaluation, à l'ajout de modules ou de fonctionnalités, à la normalisation des procédés que ce soit en matière de bureautique, de conservation des données et de développement de bases de données. La normalisation des serveurs s'est faite en 2003 avec le choix de la plateforme SQL. Les informaticiens plus chevronnés, Suzanne Crispin, Johanne Beaudoin et Mohamed Imgaline y ont participé.

[250] Selon le directeur Scantland, les chefs de division sont ceux qui ont été davantage impliqués dans l'élaboration des descriptions d'emploi des salariés durant la période pertinente. Ils préparaient un projet et l'envoyaient aux Ressources humaines qui souvent le retournaient. S'il a vu lui-même l'ensemble des descriptions, il ignore l'étendue des changements qui leur ont été apportés ou quand ils ont été présentés aux salariés. Ils ont été consultés, comme lui, sur le choix des titres d'emploi, certains d'entre eux repris à l'ex-ville de Hull tels Analystes I et II ou Administrateurs de base de données. La désignation *Architecte de systèmes* a cours à compter de 2000, alors que les programmeurs sont ceux qui ne font que du code informatique.

[251] Répondant à ma question à ce sujet, le directeur souligne que l'ensemble de son personnel a été affecté également par tous les changements résultant de la fusion. Les gens ont choisi leur assignation en fonction de leurs intérêts et des expertises liées aux systèmes retenus dans la nouvelle structure, tels la taxation ou la taxe d'affaires où chaque ville utilise encore le même système. L'impact le plus grand a été pour les usagers selon lui car, pour les employés,

ce n'est pas « *comme s'ils avaient changé d'entreprise* ». Il cite à ce sujet l'implantation du système Ludik sur la gestion des plateaux, des loisirs et des activités de formation.

### **C- Analyse et considérations générales**

[252] *Les constats de portée générale.* Plusieurs constats se dégagent de la preuve considérable présentée sur le service en général et, plus spécifiquement, sur les postes ou tâches caractéristiques en litige. Ceux-ci constituent évidemment autant d'éléments dont il faudra apprécier la portée relativement aux diverses questions et facteurs en litige.

[253] Le premier constat a trait au fait que les descriptions d'emploi énoncent souvent les tâches caractéristiques en termes essentiellement génériques, c'est-à-dire qu'ils dénotent un faisceau commun de fonctions facilement applicables à plusieurs postes. Pour cette raison, ces énoncés tendent à gommer les différences importantes qui surgissent lorsqu'on comprend le contexte et les environnements divers dans lesquels ces tâches, à première vue semblables, sont accomplies.

[254] Ces deux derniers éléments sont évidemment ceux qui ressortent des témoignages entendus et de toute la preuve documentaire à laquelle ils renvoient. Ceci dit, il arrive parfois que les résumés des descriptions d'emploi des postes en litige offrent des indices utiles quant à la visée particulière et, partant, à la spécificité relative des tâches décrites dans les champs principaux de responsabilités qui suivent ces mêmes résumés.

[255] Un deuxième constat a trait à la portée de la notion de projets. En informatique, et particulièrement en matière de développement, l'objet à construire ou à réaliser prend le plus souvent la forme de « projets ». Le travail de l'informaticien est souvent défini de cette façon puisque les systèmes

auxquels il s'adresse sont eux-mêmes décomposables en autant d'éléments dont on peut tirer des points clairs de départ et d'arrivée, ainsi que des mesures d'avancement ou de progrès entre les deux. Plusieurs analystes ont évoqué d'ailleurs le « découpage » à l'origine des « projets » dont il devait assurer par la suite la réalisation.

[256] La notion de projets est donc importante dans l'examen des présents dossiers, notamment à l'égard de M<sup>me</sup> Crispin pour qui le Syndicat réclame le titre d'emploi de *chargée de projets*. La preuve démontre toutefois que tous les projets décrits ou invoqués sont loin d'être égaux. Il s'avère qu'ils sont, pour la plupart d'entre eux, extrêmement variés et se démarquent par leur taille, leur complexité, leur importance stratégique ou, encore, selon la quantité et le déploiement de ressources qu'ils exigent.

[257] Il y a comme on l'a vu des projets spéciaux, tels la centralisation des services de télécopieur et d'équipements multifonctions et le Web 2.0, et d'autres dont l'importance exige qu'ils soient assujettis à la production de fiches signalétiques détaillées, ou d'autres encore tels le 311 dont la direction a été assumée, de façon extraordinaire, par le directeur général. Le tribunal se doit donc de tenir compte de cette grande diversité des projets dans son analyse des questions et des facteurs en litige.

[258] Le troisième constat tient à l'impact de l'étude Microsoft et de sa mise en œuvre progressive sur la spécialisation et la répartition des tâches au sein de la division du développement. C'est par cette étude en effet que s'est amorcé un développement mieux planifié et plus cohérent à partir d'orientations stratégiques nettement plus marquées.

[259] Il suffit, pour s'en convaincre, de jeter un coup d'œil sur le *Tableau 3.1 problèmes, solutions, recommandations* (pages 7 à 12 de cette étude, version du 18 mai 2004) dont les articulations principales visaient à résoudre les

problèmes hérités de la fusion. Les plus importants parmi ceux-ci comprennent, selon cette étude, un trop grand nombre de bases de données, de serveurs et de modèles applicatifs, une trop grande diversité d'outils de développement et une spécialisation des ressources trop liées à un type de technologies. Les solutions proposées (réduire, simplifier, consolider) devenaient dans un tel contexte comme autant d'éléments d'un véritable plan d'action.

[260] Le choix technologique tiré de cette étude, l'environnement SQL, outre qu'il traçait l'axe le long duquel devaient évoluer dorénavant nombre d'activités de développement, entraînait dans le sillage de celles-ci une répartition plus nette des rôles et responsabilités du personnel informatique au sein de la division. C'est d'ailleurs à partir de ce constat que le tribunal a indiqué aux représentantes des parties lors des échanges entourant la preuve documentaire additionnelle qu'il entendait accorder, dans son examen de la preuve, une pondération plus grande aux tâches accomplies durant la période commençant à la fin de 2004 ou au début de 2005. Ces tâches sont de plus celles que reflètent forcément les descriptions d'emploi en cause qui, comme on le sait, ont été rédigées vers la fin de la période pertinente.

[261] Un autre constat concerne les activités d'ensemble de la période précédente. La preuve démontre que malgré l'abandon d'un certain nombre d'entre eux au moment de la fusion, plusieurs anciens systèmes hérités des ex-villes ou organismes ont perduré et, dans certains cas, perdurent encore, demeurant le plus souvent sous la responsabilité des gens du service chargés auparavant de s'en occuper. L'importance relative de ces systèmes transparaît d'ailleurs dans la prolifération des demandes de modifications à laquelle la directive de février 2006 est venue mettre fin. Celles-ci accaparaient trop de ressources et compromettaient, estimait-on, la cohérence des activités planifiées de développement véritable.

[262] Enfin, la complexité relative des systèmes et des projets placés sous la responsabilité des uns et des autres est un autre constat à tirer de la preuve. Les éléments qui la définissent sont nombreux comme l'ont souligné à la fois M. Retamal et les analystes de systèmes I, qu'il s'agisse du type d'outils ou du nombre de ressources utilisées, du nombre de modules, de la durée d'un projet, du nombre d'utilisateurs ou de fonctionnalités, etc.

[263] Chacun de ces éléments importe assurément dans l'équation générale lorsque vient le temps d'apprécier les tâches consignées dans les descriptions d'emploi des titulaires visés par le présent examen. Mais, de l'avis du tribunal, pris un à un, leur impact est moindre que l'est leur configuration d'ensemble ou le contexte dans lequel les projets sont réalisés.

[264] À l'occasion d'échanges avec les parties, il m'est arrivé de comparer cette situation à celle du travail d'un menuisier qui, bien qu'appelé à exécuter les tâches habituelles du métier, sera fort différente selon le type de logement à construire ou à réaliser, la nature des plans (standards ou complètement particularisés), ou encore les matériaux à utiliser ou leur agencement personnalisé. Des outils et des méthodes très semblables pourront être utilisés dans tous ces cas, mais le niveau de maîtrise qu'ils exigeront, ou la planification et la cohérence d'ensemble des tâches qu'ils contribueront à réaliser, différeront grandement selon l'ampleur du projet à réaliser et le nombre ou l'agencement de ses composantes. C'est d'autant plus vrai qu'en matière informatique de tels projets doivent souvent s'intégrer dans d'autres structures, lesquelles comportent des exigences propres.

[265] Les remarques des analystes I dans leurs explications générales selon lesquelles tous ont dû s'occuper de migration de données et ont travaillé dans des environnements technologiques divers et changeants s'inscrivent à mon avis dans ce cadre d'éléments communs. En même temps, elles n'empêchent pas de reconnaître que ce genre de travail puisse différer selon qu'il est exécuté

dans un environnement où interagissent plusieurs systèmes et sous systèmes ou, au contraire, dans celui axé sur un nombre limité de modules ou de fonctionnalités.

[266] À cet égard, la constitution de ressources diversifiées aux fins de la réalisation d'un projet, sans être en soi déterminante, tend souvent à signaler un projet effectivement complexe. Tel est le cas par exemple pour le système RH qui, comme l'a expliqué le directeur du service, a nécessité deux appels de service précisément en raison de son ampleur. À l'inverse, des activités axées surtout sur le support et l'entretien, ou sur des modifications de systèmes ou parties de systèmes ayant une portée limitée sur sa structure profonde et ses modes fondamentaux de fonctionnement, seront jugées moins complexes. Les tâches accomplies par l'analyste programmeur François Matte (voir plus loin) constituent, par analogie, de bons exemples de projets de complexité nettement moindre.

[267] Il convient de préciser par ailleurs, de nouveau relativement à certaines remarques formulées par les analystes de système I dans leur complément de preuve, qu'un exercice d'évaluation des tâches n'implique pas d'avoir à décider si les tâches effectuées par l'un ou l'autre titulaire auraient pu l'être par d'autres membres du service à un moment ou à un autre. Il s'agit plutôt d'apposer des valeurs, tirées des énoncés du plan d'évaluation, aux tâches telles que les définissent les descriptions d'emploi et telles que les plus caractéristiques d'entre elles ont été accomplies selon l'ensemble de la preuve les concernant.

[268] Pour cette raison, il ne revient pas au tribunal de juger si la distribution des rôles et des projets au sein de la division a favorisé les uns au détriment des autres au cours de la période considérée. Les nombreuses remarques des employés concernés à ce sujet, si elles se comprennent facilement, sont fort peu pertinentes relativement aux questions à décider. Le décideur n'a d'autre choix

que de s'en tenir strictement à ce qu'étaient ces rôles et ces projets durant la période pertinente et tels qu'ils se situent dans le contexte particulier et l'organisation de travail qui prévalait alors.

[269] *Différenciation des tâches caractéristiques des analystes de systèmes I et 2.* Il s'agit ici de la première question générale soulevée par la preuve et l'argumentation syndicale. Elle peut être formulée ainsi :

*Les tâches caractéristiques des deux groupes d'analystes sont-elles, selon la preuve, fondamentalement interchangeables, ou si l'on veut, le travail des analystes Crispin, Imgaline et Beaudoin est-il de même nature que celui de leurs collègues intégrés à titre d'Analystes de systèmes I au 1er janvier 2007 ?*

[270] Trois raisons principales autorisent le tribunal à conclure que les tâches accomplies par M<sup>mes</sup> Crispin et Beaudoin et M. Imgaline sont, dans l'ensemble et pour la période considérée, différentes et relativement plus complexes que celles des analystes de système I.

[271] La première tient à la nature des projets ou des activités dont ils ont eu la charge et qui reflètent la nature particulière du rôle qui est le leur au sein de l'équipe. Le projet de migration du système de taxation dont personne ne met en cause la grande complexité, a été dirigé par M<sup>me</sup> Crispin. Outre sa complexité inhérente, il est celui à partir duquel s'est articulée la mise en œuvre du choix technologique SQL Serveur. Le développement du système de factures électroniques est un autre projet caractéristique du niveau d'implication de la titulaire dans des activités de développement ayant de grandes incidences sur les processus d'affaires.

[272] L'expertise de M. Imgaline en matière de gestion de bases de données et impact à l'égard des projets qu'on lui confie est incontestable. Son témoignage est on ne peut plus clair et non contredit sur la place prépondérante qu'elle occupe dans la mise en œuvre de la migration SQL. Ainsi qu'il s'en est

expliqué, il veille à ce titre à la migration sécuritaire, et sans interruption de service, des bases de données vers des versions à jour du logiciel ArcSDE et autres logiciels. Il partage cette tâche avec sa collègue Johanne Beaudoin qui, comme lui dit-il, a la garde exclusive des serveurs SQL.

[273] Outre le fait d'assumer cette fonction d'élaboration et d'application de normes du côté des données corporatives, M<sup>me</sup> Beaudoin est celle à qui on a confié la responsabilité du projet *Conseil sans papier*. Par delà les aspects techniques, l'ampleur et la portée des variables à considérer fournit déjà des indications claires quant à la complexité organisationnelle d'un tel projet.

[274] Même envisagée à la lumière des commentaires et des précisions des analystes de systèmes I à son sujet, la liste des activités de développement soumise en mars 2011 par la direction reflète clairement à mon avis la spécificité des rôles confiés aux analystes de systèmes II et la complexité supérieure qui s'y rattache. Le leadership qu'ils ont eu à assumer de façon régulière à l'égard d'activités importantes n'est pas remis en cause fondamentalement par les commentaires des autres analystes. S'ils font état d'erreurs dans les ressources nommées, ceux-ci contredisent rarement les responsabilités particulières ici en cause.

[275] Le tribunal demeure tout à fait conscient que tous les analystes de systèmes I ont participé pleinement à l'ensemble de ces activités de développement, une participation de premier plan comme, par exemple, celle de M. Dansereau dans le développement de nouvelles fonctionnalités et l'implantation d'une nouvelle version du système des permis dans tous les secteurs, ou de M<sup>me</sup> Skiljevic dans le projet de règlement de zonage visant à ajouter des modules géomatiques au système corporatif. Il n'ignore pas non plus l'importance de tous leurs projets sans lesquels l'efficacité de nombreux services municipaux serait sérieusement amoindrie.

[276] Aux fins de la présente évaluation, telle n'est pas cependant la question. En pareil contexte, la mesure à appliquer demeure celle des tâches caractéristiques des postes visés, à la définition desquelles contribuent des comparaisons avec celles de postes analogues ou présentant des similitudes indéniables. En l'espèce, la preuve pertinente démontre que les tâches accomplies par les analystes de systèmes II reflètent dans l'ensemble des responsabilités plus grandes que celles de leurs collègues qui travaillent souvent sous leur direction dans le cadre de projets importants. Le système des lotissements, pour lequel l'analyste I se charge du module de la demande de lotissement en ligne et l'analyste II met au point la composante logicielle générique (« framework »), en fournit un bon exemple.

[277] Le contexte organisationnel, lui-même marqué profondément par l'évolution de la technologie et des choix stratégiques découlant de l'étude Microsoft, est une deuxième raison justifiant la différenciation des tâches des analystes de systèmes II par rapport à celles de leurs collègues.

[278] Il suffit de revoir le témoignage du directeur Scantland sur ce qu'il appelle du « développement normal » visant des systèmes comme celui de la paie et de l'évaluation, ou sur la normalisation des procédés de conservation des données et de développement de bases de données, pour constater que les rôles dévolus aux uns ou aux autres ont été modifiés. Par exemple, après avoir indiqué que la normalisation des serveurs s'est faite en 2003 avec le choix de la plateforme SQL, il souligne que ce sont les informaticiens plus chevronnés, Suzanne Crispin, Johanne Beaudoin et Mohamed Imgaline qui y ont participé.

[279] Les explications de M. Retamal sur l'évolution de sa division vont dans le même sens. Sa responsabilité d'assigner des projets et des ressources s'est faite en fonction de ce qu'il estimait être une plus grande maîtrise et meilleure connaissance des étapes de développement de la part des analystes de systèmes II. Ce sont à eux qu'ont été confiées en particulier les tâches de

gestion des bases de données, d'harmonisation et du contrôle de la qualité. Le témoignage de M. Imgaline, selon lequel le personnel informatique consulte fréquemment lui-même et sa collègue Johanne Beaudoin sur de nombreuses questions reliées à la création de banques de données, fait écho à cette division du travail au sein de la division.

[280] Une dernière raison confirmant la différenciation entre le travail des analystes de systèmes I et II est la proportion relativement plus grande que les premiers consacrent de façon régulière au support et à l'entretien des systèmes. Il ne s'agit pas seulement ici de la proportion des champs principaux de responsabilités des descriptions d'emploi mais de leur contenu réel révélé par la preuve.

[281] Par exemple, de nombreuses activités de développement ici visent souvent des modules ou des fonctionnalités à ajouter plutôt que la conception de nouveaux systèmes ou l'élaboration de composantes aptes à servir pour plusieurs d'entre eux. Le témoignage de M<sup>me</sup> Crispin, qui invoque la part pratiquement négligeable occupée par le volet support et entretien de son travail à compter de 2005, me paraît instructif à cet égard puisqu'il traduit bien l'évolution de tout l'environnement informatique vers une plus grande spécialisation des rôles.

[282] On conçoit aisément ainsi que cette part puisse s'avérer relativement plus grande pour les analystes de systèmes I et analystes en géomatique. Plusieurs d'entre eux, à l'instar de M. Francoeur, ont continué en effet, après la nouvelle orientation SQL, à veiller au fonctionnement des systèmes hérités des ex-villes et organismes et à mettre au point les applications nécessaires à leur performance dans un environnement technologique en constante mutation.

[283] En résumé, si le tribunal reconnaît d'emblée que tous les analystes ont été appelés à effectuer plusieurs tâches communes au cours de la période

pertinente, les analystes de systèmes II l'ont fait, de façon générale et caractéristique, à l'égard d'activités plus complexes ou exigeant une maîtrise plus grande des outils à leur disposition.

[284] *Analystes de systèmes II et postes d'Architecte de systèmes et Administrateur de bases de données.* La question concerne ici la prétention syndicale selon laquelle les analystes de systèmes II, Crispin, Imgaline et Beaudoin, accomplissaient déjà, durant la période pertinente, les tâches caractéristiques décrites dans les descriptions d'emploi visées par l'affichage de janvier 2009 sur les nouveaux postes d'architecte et d'administrateur. On sait que ces personnes sont maintenant titulaires de ces postes.

[285] On doit noter que, pour ce qui est de M<sup>me</sup> Crispin, l'argument se double et culmine dans celui énonçant que les tâches en cause sont celles d'un chargé de projets plutôt que d'un analyste de systèmes II. Cet argument sera examiné plus loin lors de l'examen spécifique de son poste.

[286] Pour revenir à la première question, le tribunal estime, après s'être livré à un examen comparatif détaillé les concernant et de la preuve correspondante, que les tâches décrites dans les descriptions d'emploi des nouveaux postes n'étaient pas effectuées à ce niveau par ces analystes durant la période pertinente. Comme c'était le cas pour la différenciation des tâches entre analystes de systèmes I et II, la difficulté d'un examen comparatif réside encore ici dans le fait que, prises isolément, certaines tâches paraissent fort semblables mais que, situées dans un autre contexte, elles acquièrent une dimension nettement distincte.

[287] Ce contexte est créé en l'occurrence par la présence des deux éléments fondamentaux suivants : d'une part, l'accent mis résolument sur les systèmes et leur architecture par opposition aux applications ou aux modules et, de l'autre, l'introduction de ce qu'on pourrait appeler un volet « régulation » en

matière de développement (par exemple, assurer le respect des normes et standards de développement, autant en matière de développement d'applications que de conception et gestion de base de données). L'un et l'autre de ces éléments ressortent nettement des descriptions d'emploi des nouveaux postes et de leur affichage, qu'il s'agisse du résumé de fonctions ou des tâches réunies sous les divers champs principaux de responsabilités.

[288] Le tribunal comprend bien sûr que M<sup>me</sup> Crispin et M. Imgaline sont d'avis qu'ils effectuaient déjà durant la période en cause les tâches ainsi formulées. Il estime toutefois que le cadre dans lequel celles-ci étaient exécutées, ou que les activités de développement qu'elles visaient, en changeaient singulièrement la portée. Repris en détail et examiné à partir de ces mêmes tâches, leur témoignage respectif ne démontre pas qu'on parle nécessairement des mêmes choses.

[289] Ainsi, des tâches du 1<sup>er</sup> champ de responsabilité du poste d'architecte de systèmes, telles que « *définir, promouvoir et faire évoluer la méthodologie de développement; déterminer les stratégies d'harmonisation des applications à l'architecture existante; collaborer avec l'architecte de la division exploitation à la définition des modèles et de l'architecture qui affectent l'ensemble des technologies et l'informatisation des processus d'affaire de la Ville* », ne me semblent pas constituer, selon la preuve, le lot caractéristique du travail décrit par M<sup>me</sup> Crispin.

[290] La même remarque vaut, toutes proportions gardées, pour les tâches au cœur du nouveau poste de M. Imgaline, telles que « *effectuer la modélisation et l'architecture des bases de données et des processus d'affaire, la définition des normes et des standards et la production de documentation; gérer les bases de données des environnements de développement, de test et de laboratoire;*

*identifier des besoins liés à la sécurité informatique et intégrer des mesures de sécurité dans le développement et les améliorations des systèmes ».*

[291] Pour lui comme pour M<sup>me</sup> Crispin et, par inférence M<sup>me</sup> Beaudoin, semblables responsabilités ne pouvaient avoir assurément qu'un air familier puisque qu'elles s'inscrivaient dans des problématiques et soulevaient des considérations à l'image de celles dont ils avaient eu à traiter dans le cadre de leur fonction à titre d'analyste de systèmes II. Dans l'ensemble, et tout en reconnaissant qu'il n'y a pas là pas plus qu'ailleurs de « génération spontanée », ces responsabilités présentent cependant une physionomie différente.

[292] Il se dégage en effet des nouvelles descriptions que ces problématiques et ces considérations sont transposées et appliquées dorénavant à l'échelle de la totalité des systèmes en usage ou à développer. Elles visent au premier chef la performance de ces systèmes et, partant, les méthodes de travail de l'ensemble du service informatique. Elles visent aussi à réaliser à leur plein niveau certaines fonctions, telle la gestion de bases de données souvent limitée au strict minimum comme l'a souligné M. Retamal.

[293] L'introduction du champ de responsabilité *Communications* au sein des nouvelles descriptions d'emploi témoigne bien à mon avis de cet agrandissement, à la fois organisationnel et technique, de l'aire des interventions de leurs titulaires et de la maîtrise plus grande qu'ils se doivent d'avoir des outils habituels de développement.

[294] Il est difficile de ne pas voir également à quel point ce nouveau contexte organisationnel et opérationnel rejoint l'arc que trace la preuve de l'évolution, non seulement du développement des systèmes mais, avec lui, de tout le service informatique. Ainsi, à la fusion, il s'agit d'abord de faire fonctionner, tant bien que mal, la multitude de systèmes et des procédés hétérogènes hérités des ex-villes et organismes.

[295] Puis, les exigences mêmes liées au bon fonctionnement de ceux-ci, combinées à des besoins nouveaux croissants et à des technologies en constante mutation, imposent progressivement que des efforts soient entrepris pour les rationaliser et les harmoniser. L'étude Microsoft et l'environnement technologique SQL qui en résulte viennent encadrer ces efforts en plus d'en dicter les grandes directions.

[296] C'est à ce stade, comme on l'a vu, que s'amorce déjà une plus grande spécialisation des rôles au sein du personnel informatique, spécialisation liée en bonne part aux projets jugés prioritaires découlant de la stratégie de migration SQL et de tout ce qui s'y greffe. Ces deux périodes distinctes de développement sont essentiellement celles qui, aux fins de la présente évaluation, coïncident avec la période pertinente.

[297] Le troisième stade d'évolution, dont l'affichage de janvier 2009 concrétise l'arrivée, se distingue par la volonté manifeste de la direction de l'informatique d'accentuer la spécialisation des rôles, et d'orienter les plus élevés d'entre eux vers l'architecture des systèmes et des bases de données et leur performance, davantage que vers l'intégration et à l'harmonisation des applications et des technologies qui mobilisaient jusque là les ressources spécialisées. Les descriptions des nouveaux postes reflètent nettement à mon avis cette dernière évolution et les démarquent des tâches caractéristiques des analystes de systèmes II.

[298] C'est à partir de l'ensemble des considérations précédentes que le tribunal a procédé à l'examen des divers litiges des postes spécifiques qui suivent. On comprendra du cadre global d'analyse retenu par le tribunal à cette fin que les décisions rendues à l'égard de certains facteurs des premiers de ces postes auront souvent une incidence sur ces mêmes facteurs pour les postes suivants.

## **D- Examen des postes spécifiques**

### **Analyste de systèmes II**

(Suzanne Crispin)

[299] Le titre d'emploi est ici en litige, le Syndicat estimant que les tâches caractéristiques que la titulaire accomplissait durant la période pertinente relevaient davantage de celles du titre d'emploi *Architecte de systèmes*, le poste qu'elle a obtenu à la suite de la réorganisation du service en 2006. Étant donné le contexte particulier qui était le sien durant cette période, il propose de lui attribuer le titre d'emploi *Chargé de projets informatiques*.

[300] Les cinq (5) facteurs suivants sont en outre en litige : *Expérience préalable de travail* (**F-2 - S : 6 et V : 5**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 5**, soit **cC** et **V : 4**, soit **bC**), *Communications internes* (**F-9 - S : 4 et V : 3**), *Communications externes* (**F-10 - S : 4 et V : 3**), et *Coordination et formation* (**F-11 - S : 4 et V : 3**).

### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[301] Jusqu'au moment de son intégration à la grille salariale harmonisée en janvier 2007 à titre d'*Analyste de systèmes II*, la titulaire du poste M<sup>me</sup> Suzanne Crispin était, comme ses collègues Linda Larivière, Michel Bouchard, Denis Dansereau et André Francoeur, l'un des cinq (5) *Informaticiens conseils* compris dans la section *Gestion du développement corporatif et Internet* dirigée par M<sup>me</sup> Chantale Létourneau jusqu'en 2004, puis par le chef de section Livio Retamal par la suite. Lors de la réorganisation de 2006, elle passe avec ses collègues dans la division *Développement* dirigé par son chef Livio Retamal qui est aussi le supérieur de M<sup>me</sup> Crispin.

[302] La description d'emploi de M<sup>me</sup> Crispin ici en cause a été déposée sous l'intitulé *Analyste de systèmes II*. Selon son résumé de fonctions :

*La titulaire est responsable de concevoir, de développer et de supporter des applications corporatives, ainsi que d'en assurer l'opération quotidienne; produit la documentation d'analyse technique selon les normes et standards de la Ville; analyse certaines demandes de changements des usagers et effectue la réalisation dans les délais prévus; installe des bases de données et règle les paramètres; résout les problèmes relatifs aux applications en production et aux bases de données utilisées; effectue l'élaboration et l'évaluation de nouveaux projets pour les services clients en apportant une expertise technique et d'affaires permettant des choix éclairés.*

[303] Les trois (3) principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Développement des systèmes (40%), Support et entretien des systèmes (40%), et Support administratifs (20%)*. Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder quatre (4) années d'expérience.

[304] En janvier 2009, M<sup>me</sup> Crispin est devenue *Architecte de systèmes* au terme de l'affichage survenu le 21 janvier 2009. Le résumé de fonctions que décrit cet affichage est le suivant :

*Sous l'autorité du chef de division — développement, est responsable du développement et de l'intégration des systèmes; participe à l'élaboration, à la mise en place et assure le respect des normes et standards de développement d'applications; est responsable de l'intégration des changements affectant les modèles applicatifs et l'architecture; effectue la modélisation des processus d'affaires, des interfaces applicatrices : découpe, analyse et documente des processus pour procéder à la réalisation technique; collabore à la modélisation des données; en collaboration avec l'architecte de la division exploitation, valide et intègre les applications développées par les analystes de la division; prépare, réalise et maintient des plans de tests tels des tests d'intégration, tests de performance, tests d'acceptation pour des logiciels ou des mises à jour de logiciels; fournit un soutien technique de troisième niveau, ou plus, à la division service aux usagers pour résoudre les*

*problèmes de production; conçoit, documente, programme et teste des solutions informatiques pour des systèmes de grande envergure ou plus complexes; identifie les besoins liés à la sécurité informatique et intègre les mesures de sécurité dans le cadre du développement de nouveaux systèmes ou améliorations aux systèmes existants; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.*

[305] Le résumé de fonctions apparaissant à la description d'emploi du poste correspondant déposée sous la cote S-292 b) est le suivant : « *Le titulaire est responsable du développement et de l'intégration des systèmes; est responsable de l'élaboration, l'évolution et la mise en place de la méthodologie de développement; est responsable de l'amélioration et d'assurer le respect des normes et standards de développement d'applications; est responsable de l'intégration des changements affectant les modèles applicatifs et l'architecture* ».

[306] Ses trois (3) principaux champs et données correspondantes sont : *Architecture* (50%), *Développement des systèmes* (30%) et *Communications* (20%). L'expérience requise y est de cinq (5) années d'expérience.

## **2 - Preuve**

[307] *Témoignage de la titulaire.* Analyste programmeur dans l'ex-ville de Hull chargée de concevoir, développer et supporter les applications corporatives, M<sup>me</sup> Crispin devient *Informaticien conseil* lors de la fusion. Le 1<sup>er</sup> janvier 2007, à l'instar de ses collègues Johanne Beaudoin et Mohamed Imgaline, elle est intégrée dans le poste d'*Analyste de systèmes II*, un titre d'emploi qui, à son avis, devrait être plutôt celui de *Chargé de projets informatiques*. Depuis décembre 2009, elle occupe le poste *Architecte de systèmes* au terme d'un concours et de sa réussite à l'examen. Son ancienneté dans l'ex-ville de Hull remonte au 28 juillet 1986.

[308] Décrivant ses tâches durant la période 2002-2006 à celles du poste qu'elle occupe maintenant, elle estime qu'elles étaient celles de *Chargé de projets* davantage que d'architecture où prédominent les questions de bases de données et de sécurité. Elle reconnaît en contre-interrogatoire avoir effectué du support au système corporatif au cours des premières années suivant la fusion, mais très peu en 2005 et aucun en 2006. Elle exerce ses tâches à l'endroit des systèmes dont le développement se fait à l'interne et connaît peu les systèmes achetés, tels Pivotal ou Ludik, ou de nature géomatique.

[309] M<sup>me</sup> Crispin conteste la répartition du temps consacré aux divers champs de responsabilités de la description d'emploi d'Analyste II. Elle cite à ce sujet les trois dernières tâches du champ Développement (analyse, création et modifications des schémas et modélisation des données relationnelles, développement de solutions d'affaires et développement de composantes de systèmes) comme autant d'éléments qui, à partir de 2004, ont fait passer la proportion de ce champ de 40 à 80%. La proportion consacrée au support et à l'entretien des systèmes, importante dans les premières années, est pratiquement disparue à compter de 2005. En raison de la hausse des projets d'envergure engendrée par la migration vers de nouvelles technologies et plateformes, les budgets sont devenus plus importants pour refléter les besoins accrus d'effectifs nécessaires pour les mener à bien.

[310] Elle donne l'exemple du projet de taxation dont il fallait assurer en 2006 la migration du système vers de nouvelles plateformes (INGRES vers le serveur SQL, Visual Studio vers Visual Studio UpNet et BMS et systèmes d'exploitation vers Windows). Le mandat, reçu de son supérieur Livio Retamal, consiste à planifier les tâches nécessaires au parachèvement de cette migration dans un délai d'un an.

[311] Les lignes directrices reçues se limitent essentiellement selon elle à l'objectif de migration et à l'échéancier fixé. C'est d'ailleurs dans le cadre de ce

mandat qu'une autorisation est obtenue du Syndicat pour passer outre à certaines règles de dotation en vue d'engager deux ressources supplémentaires (MM. Sébastien LaClare et Abdelmounaim Dahbi) en janvier 2006 pour une période de 2 ans, tel qu'il ressort de la correspondance déposée à cet effet.

[312] Elle participe elle-même à l'embauche de ces personnes et supervise leur travail par la suite, c'est-à-dire de leur assigner et de prioriser leurs tâches, une tâche qu'elle exerce en même temps à l'endroit des deux ressources internes assignés au projet, les analystes de systèmes I Francis Grignon et Denis Dansereau. Le projet est complété dans le délai requis d'un an et l'a mobilisé à 100% durant toute la période.

[313] Les étapes de ce projet comprennent la planification des tâches, la conception et l'architecture du système et sa sécurité, les rapports à entretenir avec les services, et plus particulièrement dans ce cas le chef de la division Revenu, touchant diverses demandes formulées en cours d'exécutions (des imprimantes par exemple), ainsi que la priorisation des tâches et leur vérification au quotidien sans aucun aspect de discipline. Soulignant en contre-interrogatoire que ces étapes sont les mêmes pour les autres projets, elle précise qu'elles comprennent aussi le contrôle de la qualité et surtout l'administration du calendrier du projet.

[314] L'assignation des tâches se fait largement en fonction d'un squelette déjà planifié mais doit tenir compte de la survenance d'imprévus, notamment des ajouts. Elle ne consulte pas son supérieur au quotidien mais le tient au courant de l'avancement du projet (le pourcentage complété et l'avance prise indiqués dans la note courriel qu'elle lui transmet le 7 juillet 2006) et en discute avec lui lorsqu'il lui rend visite à son bureau.

[315] Les problèmes sont résolus au moyen de rencontres d'équipe (les analystes programmeurs assignés aux projets) qu'elle tient normalement aux

deux (2) semaines à l'exception des vacances d'été et des congés et auxquelles son supérieur participait une fois sur 6 environ. S'il y a conflit avec les membres de l'équipe sur le travail assigné ou sa réalisation, il lui arrive de consulter son supérieur.

[316] Le crédit MATAQ sur le compte de taxes relié à l'exploitation agricole et à son transfert aux municipalités est un autre projet qu'elle a réalisé. Mandaté par le chef de la division Revenus et géré avec son collègue Frédéric Jaulgey, aussi analyste II, le projet d'une durée de trois mois est livré pour la facturation annuelle de 2007. Après avoir reçu une formation à cette fin, elle et son collègue se partagent les tâches, elle veillant à la planification du projet et à la priorisation des tâches, lui en gérant les tâches au quotidien. Comme c'est souvent le cas dans ce genre de projets, précise-t-elle, il lui a fallu « négocier » avec le chef de la division Revenus des choses à reporter dans le projet de migration en raison de l'échéance de la facturation, une situation facilitée en l'occurrence par l'avance prise dans ce même projet.

[317] Après avoir reçu l'autorisation nécessaire, elle participe à la sélection du personnel temporaire nécessaire à la réalisation du projet. Les coûts liés à ce projet (heures remboursables et dépenses connexes) étaient facturés et payés par le gouvernement conformément à la décision de transfert de crédit.

[318] Outre ces projets, M<sup>me</sup> Crispin doit répondre à des demandes nombreuses de modifications au système corporatif et au système de taxation, demandes qu'elle consigne dans un fichier Excel et qu'elle priorise en fonction des ressources et de l'expertise disponibles. Jusqu'à l'imposition du moratoire du 1<sup>er</sup> janvier 2006, elle recevait directement ces demandes de changements. Elle souligne l'apport important pour ce travail de l'analyste de systèmes Linda Larivière et du programmeur analyste François Matte au cours de la période 2004-2005. La note courriel qu'elle transmet à son supérieur M. Retamal le 28 avril indique d'ailleurs que les « *demandes de modification du corporatif* » en

2004 ont occupé 90% du temps de la première et 25% de celui du second, en 2005.

[319] Elle affirme être la seule parmi ses collègues à diriger une équipe de travail dans le cadre de ses projets. Elle reconnaît toutefois n'avoir fait aucun temps supplémentaire lors de congés ou de vacances du personnel affecté à ses projets en raison de ses tâches de coordination.

[320] Elle considère en outre que ces demandes de modifications au système de taxation, prises dans leur ensemble, constituent un projet car leur réalisation implique les étapes habituelles mentionnées plus tôt même si les modifications recherchées s'avèrent souvent moins difficiles que celles touchant le système d'évaluation par exemple. Quant aux modifications elles-mêmes, elles étaient faites généralement par l'analyste de systèmes I. Les demandes de modifications au système de taxation étaient autorisées préalablement par André Côté du service des Finances. Elle jouissait, précise-t-elle, d'une certaine latitude lorsqu'il s'agissait de décider de l'envergure à donner aux changements demandés.

[321] « Postel », une méthode ou un mode de facturation électronique offert par Postes Canada, est un autre projet relié à la taxation dont elle s'occupe de mai à décembre 2005 et qui l'amène à travailler avec cette société. Il implique de modifier le formulaire du compte de taxes pour tenir compte de la pratique de la Ville d'émettre deux (2) coupons de paiement lors de la facturation annuelle, une tâche que M<sup>me</sup> Crispin confie à M. Fernand Denis après en avoir discuté avec son supérieur M. Mario St-Pierre, également son interlocuteur pour ce projet. Elle reconnaît que c'est ce dernier qui a négocié tout le volet de la tarification avec Postes Canada et le service des communications celui qui a autorisé le formulaire apparaissant sur le site de Postel.

[322] Aux fins de ce projet, elle discute à de nombreuses occasions avec des représentants de Postes Canada des exigences de la Ville en la matière, de questions techniques et de sécurité, ou encore le mode d'inscription. Elle est appelée de plus à témoigner dans une procédure liée à une requête syndicale en vertu de l'article 39 du Code du travail dans laquelle le Syndicat prétendait que l'embauche de ressources pour un autre projet (RH - Paie) visait un travail relevant d'un salarié de la présente unité.

[323] Outre celles liées à Postel, ses communications externes se font également avec des fournisseurs, tels Microsoft et autres compagnies; elles n'impliquent pas cependant l'achat de biens ou de services.

[324] Interrogée sur les réunions d'équipe qu'elle disait tenir aux deux semaines sauf durant les vacances, elle souligne que son supérieur y participait une fois sur 6 environ durant la période pertinente et plus souvent dernièrement.

[325] Son expertise en système de taxation, limitée auparavant à l'ex-ville de Hull, lui a été transmise au départ dit-elle par le consultant Frédéric Jaulgey travaillant dans le domaine pour l'ex-ville de Gatineau. Ce dernier a été réembauché par la Ville en 2006 dans le cadre du projet de migration du système municipal de taxation en remplacement d'Abdelmounaim Dahbi. Il a travaillé par la suite à la réécriture du système financier, puis au projet de paie pour le service RH, avant de postuler et d'obtenir un poste d'Analyste de systèmes II ; il est maintenant affecté à ce dernier système.

[326] Il existe une interface entre le système de taxation dont elle s'occupe et le système d'évaluation. La mise à jour et l'entretien de ce dernier est assuré à l'externe cependant pas la firme Consortech qui s'est occupée également de sa migration sur la nouvelle plateforme. C'est l'interface et les problèmes de

concordance qu'il occasionne lors d'ajouts ou de changements qui l'amènent d'ailleurs à discuter avec les cadres du service d'évaluation.

[327] Elle n'est pas impliquée dans la priorité à donner aux projets qu'elle reçoit ni dans l'élaboration du budget qui les accompagne. Elle autorise toutefois le paiement des factures et les feuilles de temps les concernant.

[328] *Témoignage du chef de division.* Embauché à titre d'analyste programmeur III dans l'ex-ville de Gatineau en 1989, M. Livio Retamal devient par la suite analyste de systèmes puis responsable des systèmes informatiques. Lors de la fusion en 2002, il est nommé chef de la section géomatique, une fonction qu'il occupe jusqu'à sa promotion en 2006 comme chef de la division Développement dans le cadre de la réorganisation du service. Cette division réunit les deux sections jusque là distinctes du développement corporatif et Internet et du développement géomatique.

[329] Le rôle de cette nouvelle division est d'implanter de nouveaux systèmes, de réaliser des études et de formuler des recommandations, de faire l'acquisition de logiciels ou de développer des critères les concernant, d'assurer le support, l'entretien et la mise à jour des systèmes en place, d'élaborer la documentation et de déterminer la méthode de récupération. La division donne également de la formation aux principaux usagers sur les applications géomatiques pour qu'ils puissent former en retour leur personnel.

[330] Son propre rôle est de gérer l'équipe de développement et d'en définir les orientations générales, de formuler des recommandations relativement au plan stratégique et à la direction du service, d'affecter les ressources aux projets et à prioriser ceux-ci, de négocier les échéanciers avec les clients et de soumettre des rapports d'étapes. Dans le cas de l'implantation de systèmes, les clients ou utilisateurs de sa division sont généralement les directeurs de service et les chargés de projets.

[331] Par delà des titres parfois différents, sa section comptait 4 analystes programmeurs, 1 analyste de systèmes II et 4 techniciens en géomatique en 2002 à 2004. Du personnel s'y est ajouté constamment par la suite pour aboutir à une équipe constituée de 11 analystes de systèmes I, 3 analystes de systèmes II et 4 analystes en géomatique.

[332] Le rôle propre aux analystes de systèmes I est, selon M. Retamal, le support et l'entretien des systèmes existants, la mise à jour des logiciels, l'entretien, la programmation. Lorsqu'une demande de développement arrive, il s'agit d'identifier les principales étapes en cause, c'est-à-dire l'analyse, la programmation et l'implantation de l'application. Ces étapes sont les mêmes pour les systèmes achetés. Il faut analyser les besoins à la lumière de ce qui est disponible, analyser les opportunités qui existent à l'interne, et décider si elles répondent aux besoins. Si tel n'est pas le cas, il discute avec le directeur Scantland de ce qu'il convient d'acquérir, prépare l'appel d'offres et procède à l'achat.

[333] La réalisation technique demeure importante après l'achat car une adaptation importante est souvent nécessaire. Il donne l'exemple du CANU, système qui a nécessité une phase de développement importante. Suivent les autres étapes habituelles de l'implantation et du testing.

[334] L'analyste de systèmes II se distingue de son collègue en ce qu'il possède une connaissance plus approfondie des procédés et des outils de développement et une maîtrise plus grande de certaines de ses étapes. C'est ce niveau de connaissance et d'expérience qui, à son avis, démarquent les deux groupes de titulaires.

[335] Quant à l'analyste en géomatique (informaticien conseil ou informaticien spécialisé selon l'organigramme de la pièce E-101), il ne s'acquitte pas du

développement proprement dit mais participe à ses étapes. Ainsi, il travaille sur tout le processus avec l'analyste de systèmes en vue de concevoir un système complet contenant des applications avec références spatiales (territoire, aqueduc, etc.).

[336] Enfin, l'analyste programmeur effectue de la programmation liée au développement des petits modules. Son rôle s'exerce essentiellement selon le chef de division à l'égard de l'entretien et du support des systèmes.

[337] M. Retamal estime que la description d'emploi ici en cause (pièce S-292 a) correspond aux tâches effectuées par les titulaires durant la période pertinente. Le volet Support et entretien est le même que celui de l'analyste de systèmes I. La différence fondamentale entre les deux réside à son avis dans le niveau de complexité des projets sur lesquels les analystes travaillent et les interactions avec les membres de l'équipe affectée au projet. Il ajoute que l'analyste I effectue davantage de support et d'entretien alors que son collègue de niveau supérieur a plus de chance de faire du développement.

[338] Commentant en détails le projet de migration du système de taxation, le chef de division souligne qu'il est né au départ du besoin d'harmoniser des procédés et des systèmes très variés. Il comprend en conséquence une multitude de projets, tels l'élimination d'une dizaine de serveurs des ex-villes, l'intégration de la bureautique, l'harmonisation des outils de développement, l'adoption d'une stratégie, la formation d'employés pour qu'ils puissent travailler ensemble.

[339] Une fois terminé le choix de la technologie à utiliser, la direction a procédé au choix des personnes de l'équipe de support et de réalisation du mandat dont M<sup>me</sup> Crispin. Il a y eu des rencontres pour déterminer l'ampleur et l'envergure du projet, après quoi il a lui-même discuté d'une proposition budgétaire avec le directeur Scantland et du moment de démarrer le projet. Une

requête a été présentée également à la direction générale pour embaucher des analystes de systèmes pour aider au projet de migration.

[340] Après l'approbation du budget, une rencontre s'est tenue avec les dirigeants en vue de découper le système en modules et en activités et d'assigner le travail aux analystes et programmeurs affectés au projet. C'est dans ce contexte, précise-t-il, qu'est survenue l'embauche, non pas de deux, mais de trois personnes, puisque l'analyste I Francis Grignon s'est ajouté à l'équipe. L'équipe formée, M<sup>me</sup> Crispin a veillé à partager les tâches en fonction des divers modules et des « livrables ».

[341] La procédure de suivi implique dans ce cas la tenue de rencontres hebdomadaires au cours desquelles on discute de l'avancement du projet et de la résolution des difficultés techniques qui surviennent. L'interaction avec les usagers est faible pour un tel projet puisque qu'il se limite fondamentalement à un changement de technologie. Selon lui, les connaissances et les aptitudes requises étaient en conséquence surtout techniques car « il fallait savoir programmer ». Le choix des méthodes relevait de son rôle; le découpage des activités a été effectué par M<sup>me</sup> Crispin et les analystes programmeurs ont décidé entre eux de la division des tâches.

[342] M. Retamal dit s'en remettre à la responsable du projet, ici M<sup>me</sup> Crispin, pour assurer le suivi continu pour tout ce qui touche la mise en fonction et l'assurance que tous les modules fonctionnent ensemble et sont bien intégrés. Tout le volet de la réalisation technique relève d'elle également : les analystes programmeurs font affaire à elle directement.

[343] Il s'occupe lui-même du choix des rapports et de la technologie car le codage demeure une décision importante en raison de son impact sur les coûts. Il utilise lui-même le programme de gestion MS Project qu'il aimerait voir utiliser davantage, bien que certains analystes l'utilisent aussi pour la

planification. On ne s'en sert pas pour les suivis, ajoute-t-il, puisqu'il préfère que les gens programment plutôt que de faire des rapports. Parlant du type de gestion de sa part à l'étape de la réalisation, il donne l'exemple du projet de migration des systèmes d'exploitation et d'application du service de police (E-104) auquel était assigné André Francoeur : « on s'assoit tous ensemble pour réviser le plan de travail ».

[344] Concernant les nombreuses demandes de modifications évoquées par M<sup>me</sup> Crispin, le chef de division soumet que tel est le cas pour tous les systèmes. Il dépose et commente à cette fin les registres de telles demandes pour les trois (3) systèmes des permis de construction, de la flotte et de la vérification des antécédents judiciaires. (E-105 a), b) et c)). Pour le premier d'entre eux, il avait autorisé l'analyste Denis Dansereau à travailler avec le client, le service de l'urbanisme, et y avait assigné également l'analyste Luc Labelle. Pour le projet de la flotte, c'était l'analyste programmeur François Matte.

[345] La procédure en place pour traiter de ces demandes était la suivante. On exigeait qu'il n'y ait qu'une seule personne avec qui traiter et qui envoyait ensuite la demande à l'analyste responsable de l'application en cause. Cette personne était mieux en mesure d'en évaluer les coûts, ou encore de déterminer si le système le faisait déjà. La priorité de ces changements était déterminée souvent par les clients eux-mêmes puisque certains changements étaient dictés par une nouvelle loi ou un nouveau règlement comportant leur propre échéance. Il revenait ensuite à l'analyste programmeur d'effectuer les autres changements si le temps le lui permettait.

[346] Ces demandes de changements étaient généralement acceptées à moins que l'analyste lui indique qu'on le faisait déjà, auquel cas on tentait de déterminer la nature du problème et sa solution. Lorsque lui-même intervenait, c'était pour modifier l'échéancier. Il ajoute que tous ces projets de

modifications ont cessé depuis deux ans. En compagnie de son directeur, il a négocié avec la direction un gel des changements au système corporatif, soulignant que faire ces changements rendait impossible de faire du développement.

[347] Qu'ils soient achetés ou développés, les systèmes requièrent un travail analogue de la part du personnel informatique. Ainsi, le CANU (acheté) comporte plusieurs modules pour lesquels des règles ont dû être programmées pour en assurer la cohérence et le fonctionnement. Trois analystes (Souad Makni, Francis Grignon et Justin Muhawe) ont travaillé au développement et à la personnalisation des interfaces nécessaires.

[348] Dirigé par le directeur général lui-même, ce projet devait être harmonisé à la grandeur de la Ville puisque tous devaient apprendre désormais à travailler de la même manière. En conséquence, les demandes de programmation y étaient fort élevées. Pour leur part, les analystes de systèmes II se sont occupés des bases de données, des tâches d'harmonisation et du contrôle de la qualité. Des rencontres fréquentes ont été tenues durant toute la durée du projet.

[349] Aidée des trois divisions, une autre équipe a été impliquée dans l'implantation du système de gestion des incendies EMERGENSYS (acheté). L'analyste I André Francoeur y a travaillé davantage s'occupant notamment de la répartition des tâches et de l'installation des serveurs. Simple Key, un système de gestion des clés, a lui aussi été acheté et implanté. Quant au système de gestion des loisirs LUDI-K, il a migré lui aussi dans la nouvelle ville, mais des modules lui ont été ajoutés pour permettre l'inscription au moyen de l'Internet.

[350] D'autres systèmes ont fait l'objet aussi de travail d'équipe. Le système de permis de construction et de lotissements développé à l'interne pour le service de l'urbanisme a été le fruit du travail de techniciens, programmeurs et

analystes. C'est un système qui permet aux développeurs d'y recourir à partir de l'Internet et qui répond de plus aux besoins des arpenteurs. L'analyste de systèmes II Mohamed Imgaline et son équipe de géomatique ont développé, pour le compte de la gestion des infrastructures et par-dessus le logiciel IGIS utilisé pour les systèmes de rues, des applications graphiques utilisant les données utilisées et validées par les divers réseaux.

[351] Les analystes I André Francoeur et Michel Bouchard ont travaillé au développement et au support du système de gestion des usines de traitement de la CUO, en plus de participer à sa migration vers de nouveaux serveurs et systèmes d'exploitation. Les systèmes des Ressources humaines ont eux aussi occasionné beaucoup de travail comme le soulignent les appels d'offre dont ils ont fait l'objet et les ressources financières et le personnel important qu'ont exigé leur implantation et leur adaptation aux besoins particuliers du client.

[352] M. Retamal soumet que c'est lui qui demeure imputable pour tous les projets émanant de sa division. Il est celui qui détermine le plan de travail, fixe les échéanciers et les objectifs annuels et, enfin, rend compte de ceux-ci dans les rapports qu'il produit. Il siège au comité des principaux décideurs auquel il invite parfois le responsable d'un projet. Si des difficultés d'échéancier surviennent et que le niveau d'engagement laisse à désirer, il est celui qui conçoit la solution appropriée en ajoutant des ressources ou des budgets ou, à défaut, celui qui en subit les conséquences.

[353] Le chef de division précise en contre-interrogatoire que les analystes de systèmes II utilisent des outils variés, tels que la modélisation, les logiciels spécialisés, des logiciels de gestion de bases de données de premier niveau, des produits comme WIN DEV, UNIVERSE, ABF, MS PROJECT, ou encore de nouvelles technologies liées au Web comme SILVERLIGHT. Le système corporatif est, à son avis, sans doute le plus gros des systèmes visés.

[354] Il réitère que ce qui distingue les analystes de niveau II des autres c'est l'expérience et la capacité qu'ils ont de s'attaquer à des problèmes plus complexes, tels que pour le CANU, en raison de tous les écrans à développer et du nombre d'utilisateurs visés. Pour l'analyste en géomatique, son travail est plus spécialisé : il faut moins de programmation mais il apporte une couche additionnelle aux données visées. Il ne s'agit pas cependant selon lui d'une expertise supérieure à celle qu'acquiert par exemple l'analyste affectée au système de taxation.

[355] Il affirme catégoriquement avoir assisté régulièrement, une fois par semaine, aux rencontres d'équipe tenues par M<sup>me</sup> Crispin puisqu'il s'agissait d'un projet très important impliquant la technologie MS DOT.NET et qu'il se sentait plus fort techniquement à cette époque. Beaucoup de ressources avaient d'ailleurs été mobilisées pour ce projet. Il en avait confié la responsabilité à M<sup>me</sup> Crispin en raison de la confiance qu'il avait que « Suzanne serait là ».

[356] Dans une note d'avis de mise en production à son directeur du 14 novembre 2006, copie de laquelle il transmet à M<sup>me</sup> Crispin et à ceux qui ont collaboré au projet taxation et permis, le chef de la division se dit particulièrement fier de l'équipe, ainsi que du succès du projet dont il vante « *la performance, l'amélioration des rapports, le modèle de sécurité la migration à SQL, la migration de notre code à .NET, la nouvelle version du service Web avec une haute disponibilité et une performance superbe même lorsqu'on aura un gros achalandage* ».

[357] Interrogé sur les deux postes d'architectes de systèmes créés récemment et occupés maintenant par M<sup>me</sup> Crispin et Mohamed Imgaline, le chef indique qu'il a été impliqué pleinement dans l'élaboration de leur description d'emploi : il en a discuté avec son supérieur, son équipe et les Ressources humaines et aussi avec M<sup>me</sup> Crispin. S'il ne se souvient pas du moment précis de l'affichage

de janvier 2009, il a participé à la formulation du résumé de fonctions et à la définition des exigences et qualités de la personne.

### **3- Argumentation**

[358] *Le Syndicat*. Ce qui importe ici selon la représentante, ce n'est pas le titre du poste mais le fait qu'il ait donné lieu à une première description d'emploi au 1<sup>er</sup> janvier 2007 et que, dans le sillage de la réorganisation de 2006, on ait créé et affiché en janvier 2009 un nouveau poste, soit *Architecte de systèmes*. Or, la titulaire qui effectue maintenant les tâches du dernier poste les a effectuées aussi durant la période 2002-2006. Comment expliquer alors les disparités entre ces deux postes, notamment au plan des exigences des années d'expérience, c'est-à-dire 4 années pour le premier et cinq (5) pour le second?

[359] M. Scantland a reconnu que les tâches d'architecte de systèmes et d'administrateur de bases de données ont toujours existé mais que les tâches en étaient réparties et diluées entre 3 personnes. Qu'elles soient ainsi ne changent rien aux exigences du poste de l'avis de la représentante.

[360] Pour elle, la question du titre proposé de chargé de projets doit être examinée dans l'optique d'un plan d'évaluation propre aux cols blancs et dans la logique correspondante où on ne peut tout ramener à la question des autorisations budgétaires. Ce qui apparaît d'emblée dans cette logique, c'est que M<sup>me</sup> Crispin est effectivement responsable du projet de taxation.

[361] C'est ce que démontrent, d'abord la lettre confirmant l'embauche de MM. S. LaClare et A. Dahbi et sa désignation comme leur supérieure immédiate, puis la note courriel de M. Retamal du 14 novembre 2006 la désignant comme responsable du projet de *Mise en production taxation et permis*, soit le nom de celui-ci utilisé en objet de cette note. Il est clair également que, durant la

période pertinente, 80 à 90% de son temps a été consacré à la réalisation de projets, une situation différente de celle qui existait avant la fusion pour elle dont l'ancienneté remonte à 1986. Vues à la lumière des 4 ans d'expérience exigée, les tâches caractéristiques reliées au champ support administratif de la description d'emploi d'analyste II n'ont rien pour étonner puisqu'elles reflètent celles effectuées par elle durant cette période.

[362] Concernant la variable autonomie (F-8), les orientations très générales et les problèmes très complexes visés par l'énoncé c de cette variable du facteur s'appliquent à la situation de M<sup>me</sup> Crispin. L'énoncé b concerne plutôt à son avis l'autonomie des secrétaires et des techniciens. Si le chef du développement choisit au départ la technologie des bases de données, le reste du travail de la titulaire du poste s'effectue en effet à partir de cette orientation générale.

[363] L'implication de M. Retamal dans l'établissement des échéanciers est relativement limitée puisque les gens s'adressent à M<sup>me</sup> Crispin. De plus, c'est elle qui procède au découpage des tâches ou des parties de projets à réaliser pour les membres de son équipe. En l'espèce, les mandats dont elle s'acquitte sont très généraux comme le soulignent les courriels produits, et l'organisation du travail lui revient largement.

[364] La preuve contradictoire sur la fréquence des rencontres entre elle et M. Retamal n'est pas l'élément qui permet de trancher ici la question de l'autonomie. La représentante réfère plutôt à des comparables, tels les postes d'*Agent au contrôle financier* ou encore d'*Agent de développement*, qui soulignent que plus on monte dans la hiérarchie, plus l'autonomie s'accroît.

[365] Le niveau 4 est celui qui doit s'appliquer aux communications internes de la titulaire du poste (F-9) puisque son énoncé portant sur le besoin de convaincre les personnes contactées d'apporter leur collaboration correspond

aux situations nées des besoins de modifier des systèmes et de décider des priorités. Il y a nécessité en l'espèce de conclure des ententes avec le personnel cadre sur des échéanciers ou autres sujets lorsque les particularités de l'informatique doivent être prises en compte. Les communications impliquées sont analogues aux communications externes où, comme dans le projet Postel, il y a exigence d'harmoniser divers aspects des programmes respectifs existants.

[366] Pour le facteur coordination et formation (F-11), le litige porte sur la vérification du travail d'une ou plusieurs personnes sous la responsabilité de la titulaire plutôt que sur la coordination. À titre de chef d'équipe, la titulaire devait en l'instance assurer le contrôle de la qualité et gérer les conflits, jouissant de l'autorité nécessaire pour ce faire. Dans le cas du projet de migration de la taxation, elle a travaillé avec les analystes de systèmes I et s'est chargée de l'embauche du personnel. La représentante soumet que, lorsqu'une personne est appelée à gérer des gens de même niveau, il faut envisager la situation représentée par le chef d'équipe CAU.

[367] *La Ville*. La représentante écarte d'abord l'idée qu'on puisse utiliser un nouveau poste pour justifier les tâches caractéristiques du poste visé. De plus, ces tâches ne correspondent nullement à la notion de chef d'équipe ou chargée de projets tel que le tribunal l'a analysée dans ses décisions portant respectivement sur les préposés à la bibliothèque (Grief de rétroactivité # 2007-décision du 7 septembre 2010, dépôt DQ-2010-6350 - 16 septembre 2010; paragraphes 394 à 397) et la chargée de projets-PGMR (décision du 1<sup>er</sup> octobre 2010). La notion de chargé de projets, souligne-t-elle en citant le paragraphe 132 de cette dernière décision, présente des attributs particuliers qui en restreignent l'application. La titulaire de ce poste spécifique ne faisait pas qu'harmoniser des procédés; elle faisait le budget et jouissait d'un haut niveau d'imputabilité à l'égard de tous les aspects du projet.

[368] De l'avis de la procureure, la titulaire n'a pas ici de responsabilité budgétaire, une dimension commune aux chargés de projets à la Ville de Gatineau. La priorité des projets ne relève pas d'elle mais du chef du développement, tout comme l'affectation des ressources à tous les projets, incluant ceux assignés à M<sup>me</sup> Crispin. Aucun rapport n'est déposé de plus sur un projet pour en détailler l'échéancier, la réalisation et les coûts. L'imputabilité en matière de projets réside chez le chef de développement. Sans nier l'envergure des projets réalisés par la titulaire, la procureure estime que ses tâches typiques ne répondent pas aux attributs caractéristiques d'un poste de chargé de projets, notamment les fonctions de représentation de la Ville, ou de négociation de diverses choses en regard des projets dont on est chargé.

[369] Selon la représentante, le service de l'informatique fonctionne par projet comme l'a fait ressortir le chef de sa division du développement. La titulaire du poste en litige est responsable de projets tout comme ses autres collègues. Outre la distribution et la coordination du travail, son rôle est de servir d'intermédiaire entre l'équipe de projet et le chef de division.

[370] Commentant les remarques de sa collègue sur les tâches du nouveau poste dont elle dit que la titulaire les faisait déjà et dont les exigences d'expérience sont de cinq (5) ans, elle soumet qu'il y a des distinctions importantes entre les deux descriptions et que, de toute façon, les exigences de ce nouveau poste n'ont pas fait l'objet d'un grief. Dans son témoignage sur les tâches du nouveau poste, le directeur Scantland a reconnu d'emblée que les tâches prévues au départ n'étaient pas accomplies à leur plein potentiel.

[371] Contrairement à l'affirmation de sa collègue, l'autonomie visée par l'énoncé b du facteur n'est pas limitée au groupe de salariés mentionnés. Beaucoup de postes exigeant un baccalauréat sont de même niveau à cet égard, étant entendu que ce sont des professionnels et qu'ils savent ce qu'ils doivent faire. Les mandats sont donnés pour chacun des projets ce qui les distingue

nettement du travail confié aux agents de développement. Fait plus important encore, le supérieur immédiat est très présent en cours de réalisation. À ce propos, les remarques de M. Retamal sur son implication sont très pertinentes selon elle. Il tâche de résoudre en équipe les problèmes qui se soulèvent et le travail de ses analystes n'est pas vérifié à la fin d'un projet mais en cours de route.

[372] En matière de communications internes (F-9), la preuve ne révèle aucune discussion de fond de la part de l'analyste. C'est d'ailleurs M. Retamal qui serait impliqué si de telles situations se présentaient. Les communications externes (F-10) visent en l'occurrence les fournisseurs. L'exemple de Postel est de ce point de vue limité dans le temps (6 mois environ) et ne représente pas les communications externes régulières d'un analyste.

[373] Enfin, la preuve est muette sur la formulation de recommandations à l'endroit des personnes dont le titulaire doit vérifier le travail, une exigence que pose l'énoncé du niveau 4 du facteur F-11.

[374] *Réplique syndicale.* Il n'y a aucun préjudice découlant de l'argument d'absence de contestation des exigences du nouveau poste d'Architecte de systèmes. La représentante réitère que ce qui importe ce sont les cinq (5) ans d'expérience qu'on y retrouve dont deux (2) en gestion de projets.

[375] Pour sa part, le poste Chargé de projets – PGMR s'avère un mauvais comparable à son avis puisqu'on parle d'un domaine complètement différent dans lequel on impose à une organisation municipale de mettre en œuvre un programme de réduction des matières résiduelles. Dans le domaine informatique, les mandats sont généraux et centrés autour d'équipes et où les responsables se doivent d'organiser leur temps. L'absence de rapports est aussi un phénomène normal dans le domaine et se trouve compensé par l'envoi de courriels.

#### **4- Décision**

##### **Titre du poste**

[376] Après avoir déterminé à la section précédente que les tâches caractéristiques de M<sup>me</sup> Crispin pour la période en cause étaient celles de la description d'emploi d'*Analyste de systèmes II*, il s'agit de voir maintenant si celles-ci relèvent davantage de la fonction d'une *Chargée de projets*.

[377] Tel que l'a souligné la représentante patronale, le tribunal a examiné les attributs de ce genre de poste dans sa décision portant sur celui *Chargée de projets – PGMR*. Il n'y a pas lieu en conséquence de les reprendre tous ici, d'autant plus qu'ils continuent de s'appliquer en l'espèce. Le secteur informatique est très différent assurément du celui de la gestion des matières résiduelles, mais il demeure soumis aux mêmes règles d'évaluation des emplois. On peut même ajouter qu'il est impératif qu'il le soit étant donné la notion, éminemment élastique, de « projet » puisqu'elle se retrouve au cœur de tous les postes du secteur.

[378] Reconnaissons d'emblée que le projet de migration du système de taxation dont M<sup>me</sup> Crispin avait la responsabilité est, parmi ceux invoqués, celui qui s'apparente le plus à ceux qu'on confie habituellement à des chargés de projets. Elle devait par exemple veiller à s'assurer des ressources humaines nécessaires et à en gérer l'utilisation (direction d'équipe), à distribuer le travail et en vérifier la qualité.

[379] Les articulations principales du projet et ses priorités, de même que son budget et ses exigences d'imputabilité (quelle que soit par ailleurs la forme exacte des rapports que cette obligation suppose), demeuraient largement toutefois la prérogative de son supérieur. Ce sont là des éléments qui

atténuent grandement, à mon avis, l'autonomie caractéristique d'une chargée de projets.

[380] Ce qui fait obstacle davantage encore à la thèse syndicale, c'est que ce projet, de par sa taille et ses conditions de réalisation, fait figure d'exception plutôt que de règle lorsqu'on le compare aux autres projets dont elle avait la charge. Ceux-ci sont à l'image des projets de la division considérée dans son ensemble d'autant plus, selon la preuve, qu'ils comprennent de nombreuses demandes de modifications. En d'autres mots, considérés collectivement et malgré leur importance, les projets qui lui sont confiés comportent peu d'indications permettant de croire qu'ils diffèrent réellement de la façon de faire les choses au sein de la division. Ceux-ci ne répondent pas de ce point de vue aux exigences propres aux projets dont s'occupent de façon caractéristique les chargés de projets.

[381] Le titre d'**Analyste des systèmes II** est donc celui qui caractérise le mieux le rôle de M<sup>me</sup> Crispin durant la période considérée.

### **(F-2) *Expérience préalable***

[382] Tel que souligné à plusieurs reprises dans des décisions antérieures le concernant, l'application de ce facteur commande toujours une certaine réserve chez le décideur, l'employeur étant généralement mieux placé pour préciser le niveau de l'expérience recherchée. Ceci n'empêche pas évidemment que le titulaire du poste, qui connaît lui aussi la nature du travail, puisse différer d'opinion quant à ce qu'il exige à cet égard. C'est à ce moment d'ailleurs que le décideur doit déterminer si les raisons invoquées par ce dernier sont, selon la preuve, d'une nature telle qu'elles remettent en cause celles retenues par l'employeur.

[383] L'exigence retenue par la Ville est ici de quatre (4) années d'expérience. La demande syndicale d'une année additionnelle se fonde sur ce qu'exige le nouveau poste *Architecte de systèmes* et sur sa prétention que ce dernier est à toutes fins utiles celui dont il accomplissait déjà les tâches caractéristiques. Le tribunal, on l'a vu, a rejeté plus tôt cette prétention.

[384] Étant donné cette conclusion et qu'aucun élément de preuve ne démontre que l'exigence actuelle, déjà fort importante, est insuffisante, il n'y a pas lieu de la porter à cinq (5) années comme le réclame le Syndicat. Pour cette raison, le degré **5** du facteur est approprié.

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

[385] La variable autonomie du facteur est celle ici en litige. Son application, restreinte à « *la majorité du temps* », renvoie à la nature des directives entourant le travail, la fréquence de sa vérification, de même que la nature des problèmes soumis au supérieur.

[386] D'abord, il me paraît difficile de conclure, de façon générale, que le processus de gestion des projets, décrit à la fois par le directeur Scantland et M. Retamal, correspond à des « *orientations très générales* » pour reprendre l'énoncé c de la variable autonomie du facteur. Les éléments qu'il renferme, tels l'octroi du mandat, les rencontres de suivi, ou l'utilisation de la fiche signalétique, suggèrent plutôt des « *directives générales* ».

[387] Pour ce qui est des projets spécifiques évoqués par l'analyste, la preuve établit que la taxation, le plus important d'entre eux, a fait l'objet d'une attention spéciale de la part de son supérieur, autant parce qu'il représentait un effort concerté de la mise en œuvre de la stratégie de migration SQL que parce que M. Retamal s'est impliqué, davantage que par la suite, dans sa

direction technique (point sur lequel il disait « *se sentir plus fort* » à cette époque). Par delà la divergence de vues sur la fréquence des rencontres de suivi, nul doute ne subsiste cependant quant au fait qu'elles étaient tenues et qu'elles répondaient à cet objectif.

[388] Les projets Postel et MATAQ semblent, pour leur part, avoir été menés selon le processus habituel de suivi, lequel implique comme pour le précédent projet des rencontres périodiques. À nouveau, indépendamment de leur périodicité plus ou moins longue, ces rencontres ont été sûrement occasionnelles. Elles ont ainsi permis de vérifier le travail accompli et, le cas échéant, de porter les problèmes « *non courants* » à l'attention du supérieur.

[389] Bref, il en résulte que l'énoncé **b** de la variable du facteur « colle » à la preuve beaucoup mieux que ne le ferait celui dont le Syndicat réclame l'application. Le niveau approprié est donc **4**, soit la cote **bC** pour le facteur.

#### **(F-9) Communications internes et (F-10) Communications externes**

[390] L'énoncé du degré 4 du facteur réclamé par le syndicat pose l'exigence d'approbation ou de persuasion relativement aux divers points de vue en cause lorsque le titulaire communique avec des personnes à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation. Il s'agit là de l'élément déterminant entourant son application.

[391] Les communications internes dont a fait état M<sup>me</sup> Crispin lors de son témoignage impliquent de façon primordiale les chefs de divers services, les utilisateurs des systèmes dont elle assure le développement et les modifications afférentes. Elle offre à ceux-ci son expertise en la matière.

[392] La nature des échanges qui surviennent lors de demandes de modifications est la suivante selon M. Retamal dont le témoignage est non

contredit sur ce point. L'analyste doit bien comprendre d'abord les besoins et les priorités du client, puis estimer les coûts et vérifier, le cas échéant, si le système permet déjà la fonction demandée. Recevoir tous les renseignements nécessaires, et fournir toutes les explications appropriées sur la démarche envisagée et les défis qu'elle soulève, sont dans ce contexte le but premier évident de ces échanges.

[393] On ne trouve dans la preuve aucun indice réel que de tels échanges donnent lieu à des « discussions de fond » en vue de parvenir à un consensus, pour reprendre l'énoncé du degré du facteur visé par la demande syndicale. M<sup>me</sup> Crispin a reconnu d'ailleurs que les demandes de modifications au système de taxation étaient autorisées préalablement par M. André Côté du service des Finances.

[394] En ce qui concerne les nouveaux développements, les projets sont soumis au processus d'approbation et de suivi mentionné plus tôt en vertu duquel il revient au chef de la division de résoudre les problèmes d'échéancier et de ressources qui peuvent survenir lors de la mise en œuvre d'un projet. Dans ces conditions, les échanges consisteront surtout pour l'analyste à bien renseigner le client sur la nature de certaines contraintes ou sur l'impact de divers imprévus sur tel ou tel aspect du projet. Ce qui correspond dans l'ensemble à la nature des communications internes visées par le degré 3 du facteur.

[395] Les interlocuteurs externes mentionnés par M<sup>me</sup> Crispin sont les représentants de Postes Canada pour le projet Postel et les représentants de Microsoft. Il ne ressort de la preuve aucun élément démontrant des échanges avec eux autour de « *questions controversées, complexes ou délicates* ». En outre, la tarification, une de celles qui aurait pu l'être, a été négociée non par elle, mais par M. St-Pierre d'un autre service.

[396] Étant donné l'absence dans les deux cas de l'élément déterminant déjà mentionné des énoncés respectifs du degré 4, il s'ensuit que le degré **3** des facteurs **Communications internes** et **externes** est approprié pour ce poste

**(F-11)** *Coordination et formation*

[397] La portée de l'énoncé quant aux recommandations à formuler au supérieur par la titulaire est la seule question à décider pour ce facteur. Nul ne met en doute que, dans le cadre de ses projets, M<sup>me</sup> Crispin a coordonné et vérifié le travail d'une ou plusieurs personnes. Il n'est pas contredit non plus qu'elle n'a pas formulé de recommandations à leur sujet à M. Retamal.

[398] La question, bien sûr, est de savoir si cette dernière condition est impérative au regard de l'énoncé applicable. Celui-ci comprend en effet l'expression « s'il y a lieu », susceptible elle-même de recevoir plus d'un sens. Réfère-t-elle par exemple au fait que le supérieur lui ait demandé ou, plutôt, que la prestation de travail de ces personnes imposait qu'elle le fasse d'elle-même? La preuve en cause est muette sur l'une ou l'autre éventualité.

[399] Pour cette raison, et faute d'une exigence stricte à cet effet, le tribunal estime qu'il convient de reconnaître que la titulaire répond aux exigences de l'énoncé visé par la demande syndicale. Le degré **4** du facteur lui est donc reconnu.

**Analyste de systèmes II**

(Mohamed Imgaline)

[400] Le titre d'emploi est ici aussi en litige. Le Syndicat estime que les tâches caractéristiques que le titulaire et sa collègue Johanne Beaudoin accomplissaient durant la période pertinente relèvent davantage de celles du

titre d'emploi *Administrateur de bases de données*, le poste qu'ils ont obtenu en janvier 2010 à la suite d'un affichage survenu dans le sillage du plan de réorganisation du service de 2006.

[401] Les trois (3) facteurs suivants sont aussi en litige : *Expérience préalable de travail (F-2 - S : 6 et V : 5)*, *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 5, soit cC et V : 4, soit bC)* et *Communications internes (F-9 - S : 4 et V : 3)*.

### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[402] Employé au sein du groupe informatique de l'ex-ville de Gatineau et chargé de supervision technique à compter de 1979, M. Mohamed Imgaline devient, à la fusion, informaticien conseil dans la section géomatique dirigée par son supérieur immédiat M. Livio Retamal. En janvier 2007, tout comme sa collègue Johanne Beaudouin, il est intégré à la grille salariale harmonisée à titre d'*Analyste de systèmes II* au sein de la division du développement dirigée par le chef Retamal. Tel que mentionné, les deux titulaires occupent un poste d'*Administrateur de base de données* à compter de janvier 2010.

[403] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi d'*Analyste de systèmes II*, M. Imgaline « *est responsable de concevoir, de développer et de supporter des applications corporatives et des applications spatiales (géomatiques), ainsi que d'en assurer l'opération quotidienne; produit la documentation d'analyse technique selon les normes et standards de la Ville; agit à titre d'administrateur de bases de données; analyse certaines demandes de changements des usagers et effectue la réalisation dans les délais prévus; installe des bases de données et règle les paramètres; résout les problèmes relatifs aux applications en production et aux bases de données utilisées; effectue l'élaboration et l'évaluation de nouveaux projets pour les services clients en apportant une expertise technique et d'affaires permettant des choix éclairés* ».

[404] Les quatre (4) principaux champs de responsabilités de cette description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Administration de bases de données corporatives et géomatiques* (50%), *Support et entretien des systèmes* (40%), *Développement des systèmes* (5%) et *Support administratif* (5%). Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un baccalauréat en informatique et quatre (4) années d'expérience.

[405] Il convient de noter que la description d'emploi correspondante de Johanne Beaudoin (pièce S-300 b)) diffère quelque peu de celle de son collègue. Axée davantage sur les applications corporatives, elle omet de son résumé de fonctions la référence aux applications spatiales (géomatiques), une référence aussi absente du libellé du 1<sup>er</sup> champ de responsabilité. Les désignations des autres champs demeurent les mêmes toutefois même si le pourcentage de deux d'entre eux varie quelque peu : *Support et entretien des systèmes* et *Développement des systèmes* y occupent 35% et 10% respectivement.

[406] Pour ce qui est du poste d'*Administrateur de bases de données systèmes* maintenant occupé par M. Imgaline (pièce S-301 a)), le résumé de fonctions apparaissant à sa description d'emploi est le suivant :

*Le titulaire est responsable de l'analyse, de la définition, du développement et de l'implantation de l'architecture de données corporatives; fournit l'expertise pour l'analyse et l'exploitation des bases de données de type relationnelles, multidimensionnelles et spatiales; administre les serveurs et les bases de données, en assure la performance, la disponibilité, la sécurité et la documentation; est responsable de l'intégration des changements affectant les modules de données et l'architecture; participe au développement des systèmes.*

[407] Ses trois (3) principaux champs de responsabilités et les pourcentages de temps qu'ils accaparent sont les suivants : *Gestion de bases de données corporatives et géomatiques* (60%), *Développement* (25%) et *Communications*

(15%). Le poste exige, selon la section 5 de la description, un baccalauréat en informatique et cinq (5) années d'expérience. M. Imgaline estime que les tâches accomplies par lui sur le terrain durant la période pertinente sont essentiellement les mêmes que celles définies dans cette description d'emploi.

[408] Même si l'intitulé du poste correspondant de M<sup>me</sup> Beaudoin est le même, la description d'emploi (pièce S-301 b)) présente des différences significatives. Celles-ci se retrouvent tant dans le résumé de fonctions que dans deux (2) des principaux champs de responsabilités.

[409] Le résumé de fonctions de ce poste d'*Administrateur de bases de données* se lit comme suit :

*Le titulaire est responsable de la gestion et de la mise en production de toutes les bases de données; participe à l'élaboration, à la mise en place et assure le respect des normes et standards de structures de données; administre et surveille les serveurs et les bases de données, en assure la performance, la disponibilité, la sécurité et l'intégrité afin de respecter les ententes de service; est responsable de la sauvegarde et récupération des bases de données; est responsable de la documentation des structures de données, des traitements et des procédures de l'environnement de production; participe à la maintenance des systèmes en production.*

[410] Ses principaux champs de responsabilités et la part de temps qu'ils occupent sont : *Gestion des bases de données* (60%), *Maintenance* (25%) et *Communications* (15%). Malgré un intitulé identique, les tâches spécifiques décrites dans le premier offrent des variations d'objet et d'accent relativement à celles comprises dans le champ correspondant de la description d'emploi de son collègue. On note également que le 2<sup>e</sup> champ est celui de la maintenance plutôt que du développement. Le dernier champ est exactement le même dans les deux descriptions.

## **2 - Preuve**

[411] *Témoignage du titulaire.* M. Imgaline commente en début de témoignage le tableau synoptique des tâches principales qu'il dit avoir assumées de la fusion à aujourd'hui (pièce S-302). Sans reprendre tous ses éléments, il y a lieu d'en relever les plus pertinents à partir de ses deux grands axes soit, d'une part, le développement d'applications à la fois spatiales et corporatives et, d'autre part, la gestion des bases de données et des serveurs. Ces deux axes se répartissent à peu près également estime M. Imgaline. Une troisième fonction, qualifiée de support, apparaît aussi au tableau; elle reprend toutefois nombre des éléments précédents en leur greffant de nombreuses précisions sur les produits et les clients qui sont l'objet de ce support.

[412] Telles que décrites par le titulaire, les tâches reliées à ses activités de développement d'applications sont les suivantes :

- *Analyse de projet ;*
- *Discussions avec le client*
- *Conception du système*
- *Développement VISUAL STUDIO .NET- ESRI ARCGIS-SQLSERVER*
- *Tests de développement*
- *Tests avec le client et formation*
- *Déploiement*
- *Pilotage et aide au démarrage*
- *Support*
- *Gestion des bugs et des améliorations*

[413] Les tâches correspondantes reliées à la gestion des bases de données et à celles des serveurs se démarquent ici plus nettement selon qu'il s'agisse de l'un ou l'autre volet. Pour la gestion des bases de données spatiales ou corporatives, les tâches sont largement semblables pour la plupart. Pour les premières, ce sont :

- *Mise en place des standards de BD.*
- *\*Création des bases de données*
- *\*Création des services d'accès*
- *\*Configuration des BD (Tuning, config)*
- *Organisation et gestion des accès*

- *\*Implantation des procédures de maintenance et d'optimisation*
- *\*Mises en production*
- *Migration aux nouvelles versions*
- *\*Communication avec ESRI CANADA*
- *\*Supports interne et externe*
- *Expertise pour la ville lors de réunions avec des intervenants externes (AQUADATA, CONSORTECH, ESRI)*

[414] Les tâches reliées spécifiquement aux bases de données corporatives, outre celles communes indiquées ci-dessus par un \*, sont les suivantes : *Organisation des environnements de production, de tests et de développement, Sauvegardes et restaurations et Assistance technique lors de réunions avec des intervenants externes (Bibliothèque, Cadastre, Déneigement)*. Il y a lieu de noter que la tâche de configuration des BD se fait dans ce cas à l'égard d'*Espace et journal* et la communication auprès de Microsoft.

[415] Par delà le type de données visées et le type de serveurs, les tâches du titulaire en matière de gestion des serveurs utilisés pour l'administration des bases de données sont les mêmes. Ce sont, si l'on retient la description des serveurs de données spatiales, les suivantes :

- *Installation de ESRI ARCSDE sur les serveurs*
- *Configuration*
- *Migration aux nouvelles versions*
- *Téléchargement et application des mises-à-jour*
- *Administration quotidienne*
- *Coordination interne lors de l'installation de ArcGIS DESKTOP*
- *Support technique interne*
- *Support externe (Génie, urbanisme...)*
- *Communication avec ESRI CANADA*

[416] Les seules particularités des serveurs des données corporatives visent le produit différent installé, soit MS SQLSERVER et les clusters SQL, et l'ajout de Microsoft en matière de communication et le rôle de personne ressource du titulaire à cet égard.

[417] Selon la rubrique apparaissant à son tableau, le support qu'offre M. Imgaline s'étend d'abord à l'ensemble du service informatique pour SQLSERVER et INGRES, de même que pour les applications GATMATRICE, MXOUTILS, GEOROLEVAL et ARCGIS et la normalisation des bases de données et du développement; pour la section géomatique, il s'agit de ArcSDE. À l'échelle de la Ville, le support offert touche à la formation des utilisateurs, aux bases de données, ainsi qu'aux applications GÉOINFRA, GÉOROUTES, MXOUTILS, MATRICE, PERMIS CONSTRUCTION.

[418] À l'extérieur, M. Imgaline agit comme personne ressource lors d'interventions de Microsoft et ESRI et offre de l'assistance technique lors de réunions avec des intervenants tels AQUADATA, CONSORTECH et ESRI CANADA ou de l'expertise pour évaluer des logiciels externes comme CARTOVISTA, AQUAQAD. Toujours dans le cadre de cette même rubrique, M. Imgaline fait état de son implication dans les discussions lors du choix de la plateforme technologique du service informatique et implication dans la mise en place de l'environnement géomatique. Il effectue enfin de l'encadrement occasionnel de stagiaires et contractuels.

[419] Selon lui, le mode de fonctionnement du groupe de géomatique est un peu particulier au moment de la fusion alors qu'on y retrouve qu'une équipe d'informaticiens, des superviseurs et des utilisateurs. Des équipes mixtes sont constituées progressivement pour transformer nombre de renseignements recueillis selon diverses procédures en bases de données. Celles-ci ont été mises sur une plateforme informatique de développement MS et traitées par logiciels génériques ESRI pour lesquels son groupe a développé des applications propres à la Ville. Il estime que l'organisation a peu changé durant la période 2002-2007.

[420] Il développe des applications spatiales pour les infrastructures, la signalisation routière et la matrice graphique. Les problèmes soulevés sont

soumis à leurs responsables et discutés avec eux lors de nombreuses rencontres. Le plus souvent, il s'agit de savoir si l'équipe de quatre techniciens est capable de réaliser le projet demandé. Une réunion de prise de décision impliquait M. Retamal, précise-t-il. Fréquentes jusqu'en 2005, les réunions d'équipe deviennent plus rares par la suite, les responsables des projets ayant alors les choses en mains et nombre de rencontres tenues avec le client principal.

[421] L'environnement de bases de données est constitué à la base de la plateforme contenant les données corporatives, auxquelles s'ajoutent les données spatiales gérées et traitées par des logiciels appropriés. Ainsi, la plateforme de développement MS Visual intègre le logiciel ArcObject d'ESRI, lequel permet la manipulation des données spatiales. À titre d'administrateur à qui on a confié au départ ces tâches en exclusivité, il s'occupe de l'architecture et de la sécurité des bases de données spatiales et en contrôle les privilèges d'accès.

[422] Lors de tests de développement comme dans le cas de l'application des d'infrastructures réalisée en six (6) mois, son rôle consiste à particulariser les fonctions du logiciel acheté en ajoutant des précisions (nom de rue, longueur de tuyaux) aux tracés du réseau dessiné par les utilisateurs. Il s'assure par la suite que le système fonctionne bien avant d'y insérer les données réelles. Pour les tests d'utilisateurs, il résout les bogues et les problèmes. Il assume seul, dit-il, la tâche de développement se disant submergé par la demande et l'absence d'équipe.

[423] Le développement des applications corporatives répond selon lui à la même logique que la précédente, incluant les tests auprès des clients, mais elle s'avère généralement moins complexe qu'en géomatique dont les techniques d'objets demandent davantage de connaissances. Le travail de géomaticien exige la connaissance de plusieurs logiciels et leur maîtrise prend environ trois

(3) ans. À son avis, pareille connaissance n'est pas le fait d'une formation universitaire.

[424] Sa propre formation comprend plusieurs cours offerts par ESRI Canada (Administration ArcSDE pour SQLServeur (2002), ArcGIS pour le même serveur (2008), Conception de la Geodatabase (2002)), ou CRIM (Administration de MS SQLServer 2000 (2004)). Il a suivi également, comme sa collègue Johanne Beaudouin, un cours sur les systèmes en relais pour bases de données.

[425] Après le choix de la plateforme SQL dans les premières années suivant la fusion, il procède à l'installation du serveur destiné à héberger plusieurs bases de données, il le configure, l'optimise et lui applique régulièrement les remèdes ponctuels (« patches »). Il en fixe également les paramètres pour dicter la façon dont il devra utiliser sa mémoire. La sécurité des données – qui peut y avoir accès ou les modifier, ou de quelle façon les saisir, est un aspect très important de son travail. Il en discute d'ailleurs au départ avec son responsable et tente d'en arriver à un accord.

[426] Pour la gestion des serveurs, la question des privilèges ne se pose pas parce qu'ils relèvent, au plan physique, de la division des réseaux. Son implication concerne la migration sécuritaire, et sans interruption de service, des bases de données vers des versions à jour du logiciel ArcSDE. Il partage cette tâche avec sa collègue Johanne Beaudouin et ils se remplacent mutuellement, particulièrement pour les serveurs SQL dont ils ont la garde en exclusivité. Au plan quotidien, son rôle est de voir au bon fonctionnement des serveurs, de déterminer en cas de ralentissement si les procédures et la maintenance ont été suivies et, enfin, de prendre des mesures correctives. L'installation des serveurs SQL et des bases de données sur ceux-ci ont nécessité beaucoup de temps, précise-t-il.

[427] Qu'elles soient corporatives ou spatiales, configurer des bases de données exige de sa part de décider sur quels disques seront stockés ces données et définir les paramètres servant à les organiser (nombre de journaux ou de transactions). Ces éléments ont un impact sur l'espace utilisé, d'où l'importance que ces bases soient bien conçues.

[428] Il lui arrive d'avoir à intervenir lorsque survient une panne majeure touchant les banques de données, comme c'est arrivé à une occasion durant la période des Fêtes. Une des conséquences peut être d'avoir à recréer une base de données, une tâche plus facile si celle-ci est bien conçue au départ et que les bonnes procédures de maintenance ont été suivies. De façon plus générale, lorsque la création d'une nouvelle base de données est envisagée, il doit réfléchir à quelles données seront modifiées, qui y aura accès et, dans le cas de données spatiales, quels seront les programmes particuliers à configurer et les paramètres appropriés.

[429] D'autres difficultés peuvent nécessiter son intervention. Il y a par exemple l'existence d'utilisateurs « orphelins » qui gardent des données propres et qui, en l'absence d'identité informatique, éprouvent des problèmes de log-in. Une autre a trait au besoin récurrent de documentation car le guide du fournisseur s'avère insuffisant, notamment en raison de changements constants en ligne dont on ne peut garder la trace. Dans le cas de la famille de produits ESRI, les logiciels offrent plein de fonctionnalités mais les explications sont rares, l'utilisateur ayant « *à deviner comment ça marche* ». À l'interne, lui et ses collègues essaient de préparer un petit document succinct sur le fonctionnement d'une application, fort utile en leur absence.

[430] Le besoin survient aussi à l'occasion de vérifier le contenu des données en raison de l'effet domino que crée une donnée qu'on modifie sans prévoir son impact ailleurs. Il mentionne à ce sujet un problème actuel dans le système de

paie, lequel contient un index et une table présentant divers attributs en fonction desquels une recherche peut être entreprise.

[431] On le consulte souvent au sein de son équipe sur diverses questions telles la création de banques de données et leur mise en production, la plateforme SQL, l'organisation des données spatiales, notamment sur les façons d'amener des données dans celles-ci. S'il estime avoir joué un rôle majeur en son sein, il souligne que tous au sein de l'équipe ont travaillé de la même façon en respectant de façon informelle les normes applicables aux bases de données.

[432] Il réitère à ce sujet qu'il revenait normalement à lui et à sa collègue Johanne Beaudoin de veiller au travail effectué sur la plateforme SQL, alors que d'autres s'occupaient d'Oracle et d'INGRES, dont Denis Dansereau pour le premier. Au plan de la division du travail, il s'occupe particulièrement des données spatiales alors que M<sup>me</sup> Beaudoin veille sur les données corporatives (paye et données financières) mais se remplacent au besoin.

[433] L'urbanisme et le génie sont les deux services de la Ville qui font l'objet de rencontres fréquentes avec M. Imgaline. Ce dernier mentionne à ce sujet le logiciel de génie AQUADATA qu'il doit évaluer quant à sa capacité et faisabilité et mettre en place. Il exerce également une fonction conseil en réponse à des demandes reçues d'autres services.

[434] Présent à toute réunion de départ d'un projet, M. Retamal est au cœur aussi de toute rencontre visant à décider du développement d'un logiciel mais, souligne le titulaire, « *il me fait confiance* » une fois cette décision prise. Il se réfère à lui lors de réunions de section mais assure que, selon ce qui a été convenu entre eux, il peut le consulter en tout temps pour quelque problème que ce soit. Il ajoute que cette façon de faire a bien fonctionné durant la période pertinente.

[435] Toujours selon le titulaire, les plans de maintenance, la base du métier, relèvent de lui seul et il n'y a pas véritablement de vérification technique de la qualité de son travail, ni de celui de sa collègue avec qui il discute d'approches et de procédures diverses en matière de bases de données.

[436] *Témoignage de M. Retamal.* La création récente du poste *Administrateur de bases de données* s'inscrit dans l'évolution d'une organisation arrivée à maturité. Elle répond aux besoins évidents d'améliorer la performance des systèmes et de favoriser les bonnes méthodes de travail.

[437] Cinq (5) types de plateformes différentes de bases de données avaient cours au moment de la fusion : Informix, Oracle, (service incendie, Ludik), Universe (ex-CUO), SQL Serveur (ex-ville de Gatineau) et INGRESS (ex-Hull et Gatineau). Diverses personnes en étaient responsables, dont Denis Dansereau pour Oracle, Michel Bouchard, Michel Legros et Serge Gagnon pour Informix et Universe.

[438] Le strict minimum était effectué au départ : faire une copie de la base de données et s'assurer qu'en cas de crash on puisse en faire la meilleure récupération possible. Le service ne disposait d'aucun temps pour voir à l'implantation de mesures éprouvées dans le domaine. Au fur et à mesure du développement de nouvelles applications, certaines normes se sont imposées et la gestion des bases de données s'est faite de façon mieux assurée. Par exemple, en géomatique quelque trente personnes ont été consultées en vue d'harmoniser des technologies et des pratiques fort diverses héritées des ex-ville. Cet effort a mené au choix collectif de retenir la famille de produits ESRI.

[439] Le chef de division explique qu'il s'agissait de déployer ses ressources en fonction de l'environnement informatique avec lequel chacun était davantage familier. C'est ainsi que M. Imgaline s'est vu confier toutes les applications géomatiques, le SQL Serveur et ESRI et sa collègue les bases de données

corporatives. M<sup>me</sup> Crispin était également impliquée dans tout ce qui touchait à la taxation. Quoiqu'il en soit, le travail effectué ne touchait qu'à la partie simple de l'architecture des bases de données.

[440] Au plan organisationnel, l'architecture de systèmes s'entend de plusieurs modules et, en l'occurrence, de l'ensemble des bases de données, ainsi que de la connaissance de tous les processus qui les sous-tendent (par exemple, qui en est le responsable, qui dispose d'un accès) et qui en rendent la recherche simple et efficace. Bien conçue, une telle architecture permettra en effet de situer rapidement tel règlement municipal sur tel sujet.

[441] Le chef réitère que seules les tâches minimales en matière d'administration des bases de données ont été effectuées durant la période pertinente (copie, installation, etc.). Il n'existe aucun plan d'action en cas d'urgence ou de catastrophe et l'absence de responsabilités clairement définies dans le domaine ne permet pas de repérer aisément la source de certains problèmes. Il arrive, dit-il, qu'on oublie des données ou que l'on omet de faire une copie.

[442] En contre-interrogatoire, il relève de nombreux points de la description d'emploi *Analyste de systèmes II* (support technique des bases de données, le respect des normes et des standards des environnements de données, des procédures de maintenance des serveurs ou leur niveau de capacité, les mesures d'urgence) pour souligner que ces tâches, à l'époque pertinente, ou n'étaient pas faites, ne l'étaient pas complètement, ou laissaient à désirer. « *On a fait ce qu'on pouvait* », assure-t-il, étant donné que certains tests ne pouvaient être faits en raison d'infrastructure insuffisante. L'architecture globale de développement proposée dans l'étude de Microsoft a pour objet précisément de pallier ces difficultés en séparant les étapes d'un projet, c'est-à-dire le développement, les tests et la production, et en favorisant l'harmonisation des procédés et la mise en place de méthodes de travail appropriées.

[443] L'attribution de rôles spécifiques à M<sup>me</sup> Beaudoin et à M. Imgaline en matière d'administration de bases de données, ou à MM. Coughlan et Piché pour les serveurs, témoigne de cette orientation. M. Retamal évoque ici les difficultés au sein de son équipe auxquelles sa décision de confier de telles responsabilités aux deux premiers a donné lieu. Il ajoute toutefois que, depuis, il a eu moins de problèmes. Dans la même perspective et en raison des multiples demandes de changements qu'elle recevait, il a confié à M<sup>me</sup> Crispin le mandat de revoir l'architecture d'ensemble du système corporatif de façon à s'assurer que ce modèle de développement serve à tous les développements.

[444] Le plan directeur du service prévoit aussi dans la même foulée un programme rigoureux de formation pour un administrateur de bases de données qui va au-delà d'une formation de base. Elle comprend typiquement des cours sur l'administration des serveurs, la surveillance des bases de données, la performance, la sécurité, les bases de données multidimensionnelles qui permettent de produire des rapports très ciblés. Il réitère en contre-interrogatoire son engagement à cet égard et ses propres efforts pour se tenir à jour, affirmant sa volonté de doter son personnel des outils nécessaires, notamment en gestion de projet, en développement de meilleures pratiques, de participation à des conférences de développement professionnel, etc.

[445] Pour l'instant, les décisions importantes touchant l'architecture des bases de données sont prises avec l'aide de consultants de Microsoft. M. Retamal mentionne à ce sujet la visite récente d'un ingénieur à qui on a confié le mandat d'étudier les applications, la migration, la taille des serveurs, les types de licence et les facteurs affectant la qualité et la performance de l'administration des bases de données. Une partie importante de ce mandat a trait à l'obligation d'assurer le transfert des connaissances à M. Imgaline et à M<sup>me</sup> Crispin pour tout ce qui touche au SQL serveur. Il leur reviendra en

conséquence de modifier dorénavant les paramètres en cause pour améliorer la performance.

[446] Évoquant le travail réalisé par M. Imgaline pour assurer la migration des bases de données spatiales vers les modèles ESRI, le chef de division souligne que le travail n'a pas été fait complètement puisque ni lui, ni sa collègue M<sup>me</sup> Crispin ne jouissait de la reconnaissance de leurs collègues pour valider les changements proposés. L'une des raisons de sa propre participation à toutes les rencontres de ce genre tenait selon lui au fait qu'on « *les envoyait promener* ». La création des nouveaux postes a précisément pour objet de munir ces titulaires de l'autorisation organisationnelle appropriée, ce qui représente à ses yeux un très gros changement.

[447] Il cite le 1<sup>er</sup> point du premier champ de responsabilités de la nouvelle description d'emploi de M. Imgaline pour illustrer le fait qu'il est maintenant responsable de toutes les phases du développement et qu'il doit valider les processus de travail en cause. Auparavant, chacun y allait de son design de la base de données, alors que le vrai rôle d'un administrateur de bases de données est de veiller au développement du début à la fin et d'en assurer tout le suivi. Il donne l'exemple du nouveau système RH qui relève d'un seul administrateur alors qu'auparavant toute nouvelle application risquait de faire en sorte qu'il « *en manquait un bon bout* ».

[448] Le travail « d'organiser, réaliser et maintenir des plans de tests, tels des testes d'intégration, tests de performance », visé par le 5<sup>e</sup> point du 1<sup>er</sup> champ de la même description, est effectué présentement par le responsable de l'application. En l'absence d'implication d'un administrateur de bases de données à cette étape, la mise en production risque de soulever des questions quant au respect de toutes les normes applicables.

[449] Une des difficultés pratiques en l'occurrence, affirme M. Retamal, concerne le fait que les personnes qui travaillent étroitement avec lui font présentement beaucoup de choses. Ainsi, pour M<sup>me</sup> Beaudoin appelée à donner du support pour le système corporatif, à faire du développement en infrastructures et à donner de la formation, le travail de bases de données représente du travail à temps partiel. Il s'agit alors pour elle d'installer la base de données, de choisir le bon disque, de donner les accès appropriés et d'établir une procédure de backup. Du côté géomatique, il y a toutefois un peu plus d'uniformisation.

[450] Tout développeur, poursuit M. Retamal, peut évidemment créer sa propre base de données, mais une vraie base de données doit servir plusieurs utilisateurs. Présentement, l'administrateur et le développeur ont accès aux bases de données corporatives mais un vrai administrateur de bases de données ne donnerait jamais un tel accès.

[451] Le support en cas de pannes et les correctifs à apporter donnent lieu également à beaucoup d'incohérences étant donné l'existence de vieilles technologies, la multiplicité des demandes de changements et l'adaptation des logiciels. De plus, personne n'est responsable présentement des applications externes, un travail dont pourront s'occuper les administrateurs de bases de données. La formation donnée actuellement l'est surtout à l'égard des logiciels Oracle et Universe, une situation qui ne peut continuer comme ça à son avis.

[452] La supervision du travail qu'il exerce varie en fonction des projets et de leur stade de développement. Ainsi, si les lignes d'un projet sont mal établies, il interviendra davantage. Il réitère également qu'il était très impliqué dans le projet de taxation puisqu'il s'agissait d'une nouvelle architecture. En géomatique, le défi était surtout de convaincre, ce qui explique la tenue de nombreuses rencontres à ce sujet.

[453] Les projets d'infrastructures, une fois démarrés, exigent principalement du travail technique. De façon plus générale, il souligne qu'il s'implique davantage personnellement chaque fois qu'un projet soulève des questions d'architecture et de normes à respecter. De ce point de vue, son implication est moindre actuellement puisque des architectes de systèmes sont maintenant en place.

[454] Il précise en contre-interrogatoire qu'il participait davantage auparavant à l'élaboration technique en raison de sa propre expérience dans l'ex-Gatineau et de l'absence d'expertise au sein de son équipe en architecture de systèmes ou d'administration de bases de données. Au fil du temps, ses gens ont développé des compétences et son propre travail s'est tourné davantage du côté de la gestion des ressources humaines.

### **3- Argumentation**

[455] *Le Syndicat.* Il y a ici deux titulaires d'un poste axé sur le développement d'applications et la structure des bases de données, l'un d'eux s'occupant de plus du volet géomatique. Les tâches qu'il comporte, envisagées du point de vue de l'expérience préalable et de l'autonomie, sont effectuées, de l'avis de la représentante, à partir d'orientations très générales. Pour cette raison, elles justifient l'application du degré  $\underline{c}$  de la variable autonomie du facteur F-8.

[456] La représentante rappelle que l'exécution du travail se fait ici dans un contexte d'emploi de cols blancs et de sa logique propre. Il y a certes des réunions de démarrage, des modèles de développement dont les grandes lignes doivent être suivies, mais M. Retamal n'a pas à intervenir dans l'exécution du travail au quotidien. Les tâches figurant à la description d'emploi sont de haut niveau et impliquent nombre de changements technologiques qui imposent de revoir les lignes directrices. On ne peut donner de directives générales dans un

tel environnement, ce qui distingue ce poste de celui d'*Analyste à la comptabilité*.

[457] Selon M<sup>e</sup> Brunet Baldwin, la variable de l'autonomie doit être modulée en l'espèce en fonction des changements constants et par rapport à d'autres titres d'emploi. Par exemple, les techniciens sont appelés à résoudre des problèmes techniques mais le niveau de l'autonomie qui s'y rattache est distinct de celui qu'on attend de personnes qui réfléchissent à la conception ou à la structure des systèmes.

[458] En ce qui a trait à l'expérience préalable, elle estime que ce n'est pas parce que le domaine connaît un accroissement naturel des tâches et répond à la volonté d'améliorations qu'il justifie d'ignorer que, à la base, le travail a été fait. En relevant les tâches des descriptions d'emploi ici pertinentes touchant la gestion de bases de données, elle soumet qu'on a simplement rendu au 1<sup>er</sup> janvier 2007 la description rétroactive à 2002. Ce sont les exigences normales du poste qu'il faut considérer alors qu'on a simplement augmenté en 2009 les années d'expérience nécessaires.

[459] Un titulaire de poste est présumé en remplir les tâches selon les dispositions de la convention collective en matière de dotation. Or, les deux titulaires de poste, dont les tâches sont les mêmes, ont tous deux eu à faire de l'administration de bases de données, tâches pour lesquelles on exige maintenant cinq (5) années d'expérience. L'optimisation des tâches n'est pas un critère d'évaluation des postes soumet-elle. L'exigence s'attachant à leur accomplissement devrait être la même en conséquence. Ce qui s'avère important du point de vue de l'Employeur, c'est que les titulaires ont été en mesure d'établir les bases de données.

[460] En matière de communications internes, l'argument est le même que celui formulé à l'endroit de M<sup>me</sup> Crispin. Les titulaires sont des experts auprès

des divers services de la Ville. Leur expertise déborde le niveau 3 du facteur. L'opinion qu'ils émettent se fait dans le cadre d'un processus décisionnel. Relativement aux autres, le niveau 4 est celui qui est le plus représentatif du travail des titulaires du poste en matière de communications internes.

[461] *La Ville*. Le contexte factuel importe grandement. La Ville ne nie d'aucune façon qu'il se soit fait du travail d'administration de bases de données. Toutefois, l'ampleur des responsabilités du nouveau poste dépasse celle dont s'acquittent les titulaires durant la période 2002-2006. La représentante donne l'exemple à ce propos de la différence entre la façon dont la nouvelle description d'emploi traite le respect des normes et des standards des environnements de données relativement à celle ici en cause. La première impose de développer ces normes alors que la seconde se confine à en « *assumer le respect* ».

[462] Selon elle, la gestion de bases de données réalisée durant la période pertinente n'était pas du niveau des exigences propres à un administrateur de bases de données. S'il est normal que les distinctions soient moins apparentes pour les titulaires puisque les processus continuent en dépit des changements, le contexte dans lequel les tâches seront dorénavant exécutées en change la portée. La formation prévue à cet effet souligne justement ces distinctions.

[463] La représentante estime que le processus de dotation des nouveaux postes a été suivi en l'instance. Elle ajoute que les titulaires ne sont pas les seuls à avoir passé l'examen. Quant aux distinctions d'avec celles du poste ici en litige, les tâches d'administrateur des bases de données se démarquent, entre autres, par l'intégration et la cohérence de l'ensemble de toutes les données, la définition des normes et des standards d'utilisation et de sécurité et, enfin, le fait qu'elles devront être accomplies à temps plein.

[464] L'expérience préalable exigée pour le présent poste est d'une année de moins que pour le nouveau, ce qui se justifie pleinement à son avis par la preuve présentée. Concernant l'autonomie, le supérieur agit ici de la même façon qu'ailleurs, c'est-à-dire qu'il décide des choix technologiques après en avoir discutés en équipe. Qu'il n'ait pas par la suite à vérifier le travail des titulaires est tout à fait normal à son avis puisqu'il s'agit de professionnels dans leur domaine. Les directives ne continuent pas moins de leur être appliquées, ajoute-t-elle.

[465] Concernant les communications internes, le rôle des titulaires lorsqu'ils siègent à divers comités consiste à donner des explications dans leur domaine d'expertise. Ces communications ne répondent pas selon elle aux exigences de l'énoncé du niveau 4 du facteur.

[466] La représentante conclut en rappelant que le travail de M. Imgaline comprend la gestion des bases de données, le développement des applications et le support. Pour sa collègue Beaudoin, l'aspect bases de données est moins élevé mais le système corporatif et le support qu'il exige représente de 60 à 70% de son travail. Ce sont là des éléments de preuve dont l'arbitre doit tenir compte.

[467] *Réplique syndicale.* Concernant la répartition du travail de M<sup>me</sup> Beaudoin, la représentante suggère de vérifier les pourcentages apparaissant à sa description d'emploi, notamment le 35% consacré au support et à l'entretien des systèmes. Ce qu'il convient d'en retenir selon elle, c'est que la moitié des tâches est dévolue à l'administration de bases de données.

[468] M<sup>e</sup> Brunet Baldwin réitère que l'expertise des titulaires s'exprime généralement en comités quand arrive le temps de prendre une décision. Concernant l'expérience préalable, elle estime que l'exercice à temps plein du rôle d'un administrateur de bases de données ne constitue pas un critère. Il faut plutôt se demander quelles sont les tâches caractéristiques, d'autant plus

qu'en l'espèce ces tâches sont toujours effectuées. Elle invite à revoir à cet égard le long témoignage de M. Imgaline sur les standards et la sécurité dont il avait la charge, de même que sur le travail de ceux qu'il allait voir.

#### **4 - Décision**

##### **Titre du poste**

***Analyste de systèmes II*** est le titre approprié pour les deux titulaires de ce poste.

[469] Les raisons de cette décision sont celles exposées dans la sous-rubrique *Analystes de systèmes II et postes d'Architecte de systèmes et Administrateur de bases de données* de la rubrique Analyse et considérations générales.

##### **(F-2) *Expérience préalable***

[470] L'argument syndical est ici le même que pour le poste précédent. Le tribunal en dispose en conséquence de la même façon, à savoir qu'on ne peut tirer de la preuve aucun élément démontrant qu'une expérience de quatre (4) années est insuffisante pour accomplir les tâches caractéristiques du poste. Le degré **5** du facteur s'applique donc.

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

[471] L'analyse de cette variable portant sur le poste précédent me paraît s'appliquer de la même façon en l'espèce. Dans son témoignage, M. Imgaline reconnaît d'emblée que le chef de division Retamal s'implique directement dans l'approbation d'un projet incluant les conditions de réalisation qui s'y rattachent. Il reconnaît de plus qu'il est celui à qui, par la suite, il peut recourir dès que surviennent des problèmes.

[472] Le portrait qu'il trace de ce mode d'opération, dont il dit qu'il a très bien fonctionné, correspond fort bien, il me semble, à l'énoncé du degré 2 de la variable d'autonomie. Les directives entourant la réalisation d'un projet sont effectivement générales et le suivi mené selon le processus en vigueur au sein de la division entraîne forcément des vérifications occasionnelles.

[473] On comprend que M. Imgaline, tout comme M<sup>me</sup> Crispin jouissent, au plan technique, d'une autonomie considérable. Une fois établies les lignes d'un projet, il leur revient en effet d'y appliquer, à partir de leur expertise, « les règles de l'art » pour qu'ils se conforment effectivement à ces lignes. Tel semble être le cas aussi pour les plans de maintenance. Cette autonomie est différente toutefois de l'autonomie « opérationnelle » ou décisionnelle que vise plus directement cet aspect du facteur.

[474] Pour ces raisons, le degré **b** de la variable autonomie du facteur est approprié, ce qui donne pour le facteur lui-même la cote **bC** ou le niveau **4**.

#### **(F-9)** *Communications internes*

[475] Si la preuve sur ce point renseigne abondamment sur l'intensité et la fréquence des communications du titulaire avec les cadres ou chefs des divers services, elle ne livre à nouveau aucun exemple de « discussions de fond », ou de situations pour lesquelles il aurait eu à les convaincre « *de collaborer, de donner leur approbation* ». Si elles devaient survenir, de telles situations concerneraient sans doute des questions d'échéancier, ou de report de certaines parties d'un projet. De telles questions sont, selon le processus prévu, de celles qu'il revient au chef de la division de résoudre.

[476] Il en résulte que le degré **3** du facteur est le plus approprié.

## Analyste de systèmes I

(André Francoeur et Tajana Skiljevic)

[477] Les deux (2) facteurs *Expérience préalable* (**F-2 - S : 6 et V : 4**) et *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 5 soit cCet V : 4 soit bC**) sont ici en litige.

### 1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[478] Ce poste compte onze (11) titulaires soit M<sup>mes</sup> Linda Larivière, Souad Makni et Tajana Skiljevic, de même que MM. Michel Bouchard, Denis Dansereau, Francis Grignon, André Francoeur, Luc Labelle, Witold Mizerski, Justin Muhawe et Joël Vincent. Tous travaillent au sein de la division Développement, une unité dirigée par M<sup>me</sup> Chantale Létourneau lors des deux premières années de la fusion et à qui le chef actuel Livio Retamal a succédé. M. André Francoeur et M<sup>me</sup> Skiljevic ont témoigné en leur nom et en celui de leurs collègues sur les tâches caractéristiques du poste, et leur supérieur M. Retamal au nom de la Ville.

[479] Tout inhabituel que soit le témoignage de deux personnes au lieu d'une dans le cadre de notre procédure simplifiée d'arbitrage, il reflète la diversité relative des secteurs que ce poste vise. Cette diversité se vérifie dans les deux descriptions déposées par le Syndicat dont les éléments principaux sont résumés ci-dessous.

[480] M. Francoeur, selon sa description d'emploi, « *est responsable de concevoir, de développer et de supporter des applications corporatives, ainsi que d'en assurer l'opération quotidienne; produit la documentation d'analyse technique selon les normes et standards de la Ville; analyse certaines demandes de changements des usagers et effectue la réalisation dans les délais prévus; installe des bases de données et règle les paramètres; résout les problèmes*

*relatifs aux applications en production et aux bases de données utilisées; effectue l'élaboration et l'évaluation de nouveaux projets pour les services clients en apportant une expertise technique et d'affaires permettant des choix éclairés ».*

[481] Les trois (3) principaux champs de responsabilités apparaissant à cette description et les pourcentages de temps qu'ils occupent sont les suivants : *Développement des systèmes (40%), Support et entretien des systèmes (40%), et Support administratif (20%)*. Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un baccalauréat en informatique et trois années d'expérience.

[482] La description d'emploi de sa collègue Tajana Skiljevic est essentiellement la même, à l'exception de son accent sur la géomatique. Suivant celle-ci, la titulaire « *est responsable de concevoir, de développer et de supporter des applications corporatives et des applications géomatiques, ainsi que d'en assurer l'opération quotidienne; produit la documentation d'analyse technique selon les normes et standards de la Ville; analyse certaines demandes de changements des usagers et effectue la réalisation dans les délais prévus; installe des bases de données et règle les paramètres; résout les problèmes relatifs aux applications en production et aux bases de données utilisées; effectue l'élaboration et l'évaluation de nouveaux projets pour les services clients en apportant une expertise technique et d'affaires permettant des choix éclairés ».*

[483] La répartition de ses trois (3) principaux champs de responsabilités est quelque peu différente toutefois puisque les pourcentages qui leur correspondent sont les suivants : *Développement des systèmes (65%), Support et entretien des systèmes (25%), et Support administratif (10%)*. Les exigences énoncées à la section 5 sont les mêmes que celles de la description précédente.

[484] Soulignons en outre que les différences d'avec cette dernière consistent en l'ajout, d'abord dans le champ *Développement des systèmes* des deux tâches suivantes : *Participer à la réalisation des travaux d'analyse et de développement de projets géomatiques; créer les solutions, faire les recommandations et effectuer les tests...et... développer, tester et implanter des solutions géomatiques..*; puis, dans le champ *Support administratif*, de l'ajout : *Planifier, organiser et valider le travail des employés contractuels, des étudiants et assurer le support nécessaire.*

[485] Quant aux compétences minimales requises et souhaitées énoncées à la section 4, elles sont les mêmes dans les deux descriptions d'emploi et ce, dans chacun des trois champs. Les plus pertinentes de celles requises, reprises d'ailleurs dans chacun des champs, sont les suivantes:

- *Maîtriser les outils de développement : Visual Studio 2005, Visual Basic, ASP, Visual C++, SQLServeur, Ingres et Oracle*
- *Maîtrise des méthodologies de développement et la modélisation des systèmes*
- *Connaissance des systèmes d'exploitation Windows, VMS et Unix*
- *Connaissance des outils de développement géomatiques ArcObjects, ArcIMS, ArcSDE*

[486] Jugeant que la description d'emploi en litige a omis d'inclure certaines tâches accomplies par les analystes de systèmes I, M. Francoeur a soumis un document préparé par un collègue et censé la compléter (pièce S-305 c)). Les tâches visées y sont regroupées autour des volets administration, géomatique, architecte de bases de données, développement corporatif et support administratif.

[487] Il y a lieu de noter que, de façon générale et mis à part le volet géomatique et la gestion des serveurs dans le volet administration, les informations que contient le document reprennent, recourent ou encore détaillent nombre de tâches déjà comprises dans la description d'emploi.

[488] Le volet architecte de bases de données vise essentiellement pour sa part des situations de remplacement de collègues et celui du support administratif, l'assistance apportée au chef de division en matière de sélection de personnel ou de planification de projet. Les tâches de planification, coordination, supervision du personnel en lien avec un projet décrites dans ce dernier volet sont nouvelles toutefois.

## **2 - Preuve**

[489] *Témoignage de M. Francoeur.* Employé à la CUO depuis 1994, il y était agent principal des systèmes qui y avaient cours et qui touchaient à l'ensemble des activités de l'organisme (système corporatif, RH, inventaire, achats, gestion des déchets et fosses septiques, etc.). Certains de ces systèmes sont toujours en opération ajoute-t-il. Ses responsabilités comprenaient l'entretien des bases de données, la gestion des accès et le chargement des logiciels et du serveur central. Les exigences du poste en matière d'expérience y étaient de cinq (5) ans comme dans la plupart des ex-villes, sauf à Hull dont il ignore la situation.

[490] À la fusion, son titre d'emploi générique est celui d'*Informaticien conseil/systèmes* et il travaille dans la section développement sous la direction de M<sup>me</sup> Létourneau. En l'absence d'avis contraires, il dit avoir continué à faire les mêmes tâches reliées à l'opération des systèmes de l'ex-CUO, tout comme ses collègues responsables d'autres systèmes. Peu familière avec la structure de l'ex-Gatineau et de la CUO, sa supérieure lui laissait une grande initiative à l'égard des besoins grandissants des clients engendrés par l'évolution de leurs processus d'affaires (par exemple, camions plus gros, tarifs différents, etc.). Lui et ses collègues veillaient donc, dit-il, à assurer la migration des produits et le suivi nécessaire dans le nouveau cadre informatique de la Ville.

[491] À la suite d'un affichage externe survenu en septembre 2002 et portant la date de fermeture du 6 novembre 2002, il obtient le poste déconcentré

d'*Informaticien conseil* au service de police, le seul de la sorte au sein de ce service. Son supérieur éventuel Livio Retamal n'a pas été impliqué dans cet affichage, ni d'ailleurs dans d'autres semblables par la suite. Les tâches de M. Francoeur sont celles qu'énonce le résumé de fonctions suivant et tel qu'il apparaît à l'affichage mentionné:

*La Ville de Gatineau est à la recherche d'un informaticien conseil pour travailler au sein de la Direction des systèmes d'information. Sous l'autorité du chef de section, analyse et conçoit les solutions informatiques au Module de la sécurité publique; déclenche et poursuit le processus d'acquisition de systèmes informatiques (rédaction d'appels d'offres, suivis, évaluations, recommandations); réalise l'implantation des systèmes, notamment dans les phases de tests et de formation des utilisateurs; résout les problèmes relatifs aux applications en production; agit comme intermédiaire entre le Module de la sécurité publique et certaines entités de l'informatique (Infocentre, Géomatique, etc.); accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.*

[492] Au chapitre des qualifications et exigences, l'affichage précise que le candidat choisi devra, entre autres, *détenir un diplôme universitaire de premier cycle en informatique ou toute autre combinaison de formation et d'expérience jugée équivalente et posséder un minimum de cinq années d'expérience dans des tâches pertinentes.*

[493] M. Francoeur donne d'abord la billetterie électronique pour l'émission de constats d'infraction comme exemple de processus d'affaires dont il a dû faire l'analyse à titre de titulaire de ce poste. Cette étape exigeait notamment de prévoir que certains constats ne seraient pas signifiés immédiatement, ainsi que les besoins de preuve exigés normalement par la Cour, la vérification de l'identité du contrevenant, et autres renseignements afférents. Il rencontre le client à cette fin, schématise les façons de faire de l'utilisateur du système et détermine ce qui peut être informatisé. Il reconnaît en contre-interrogatoire qu'il n'a pas documenté le processus d'affaires.

[494] Il est d'avis que, mis à part certains aspects techniques, il n'y a pas de distinction réelle entre les tâches des analystes I et II, non plus qu'avec les administrateurs de bases de données. On ne lui a pas fourni à ce propos, pas plus qu'à ses collègues, de précisions sur les raisons de pareilles distinctions. Celles-ci lui paraissent mal justifiées dans la mesure où les tâches des uns et des autres, tout comme les siennes, n'ont pas changé.

[495] Il dépose et commente à cette fin deux tableaux couvrant la période 2002-2006 (pièces S-306 a) et b)). Le premier dresse la liste des projets ou systèmes en cours durant la période pertinente et dénote les rôles et responsabilités propres aux activités de développement (développement proprement dit, déploiement, support, gestion BD ou bases de données, gestion serveur, formation et coordination) à l'égard des divers systèmes de la Ville. Cette liste, reconnaît son supérieur, « *représente dans l'ensemble ce qui s'est fait* ». Le second, préparé par l'équipe d'analystes, dresse la liste des bases de données pour lesquelles lui et ses collègues ont effectué certaines tâches. Les systèmes produits à l'interne (les plus gros selon lui) représentent 60% de l'ensemble contre 40% pour ceux externes.

[496] Parmi ceux apparaissant sur le premier tableau, il relève le projet des *Systèmes intégrés d'ex-CUO* dont une section inclut les fosses septiques. Sur support UniVerse, ce système a migré vers SQL en 2009. M. Francoeur note s'être acquitté seul durant la période pertinente des étapes du développement, du déploiement et de la gestion BD de ce projet. Celles-ci comprenaient la gestion des accès, les tests à réaliser, l'interaction avec les responsables d'autres systèmes, le support et la formation. Après qu'une application est bien établie, la formation occupe davantage de place que le support, précise-t-il.

[497] Concernant la base de données, il estime avoir effectué le travail d'administrateur citant à cet effet la production de copies et de leur sécurité ainsi que la gestion des accès. Il ajoute que lors d'arrêt de service, il lui revient

de coordonner les interventions avec le client et de veiller au redémarrage et au suivi approprié.

[498] Tout ce travail implique la tenue de nombreuses rencontres avec le client et une analyse détaillée des processus d'affaires en cause. Il souligne à nouveau à cet égard la latitude dont il jouissait quant au refus ou à l'acceptation de certaines demandes, ou encore à l'obligation de rendre des comptes. Il indique qu'après 2005, les demandes étaient faites au supérieur Retamal qui voulait établir les priorités de développement et obtenir des clients des justifications de telles demandes. Il reconnaît que celui-ci avait toujours un mot à dire.

[499] La gestion de la flotte (système externe) et le CANU (Pivotal) sont deux autres projets dans lesquels M. Francoeur a été impliqué. Voué à l'entretien de tous les véhicules routiers, à leur prévention et aux correctifs à leur appliquer, le premier système en cours dans l'ex-Gatineau a été étendu à l'ensemble de la nouvelle Ville à la fusion. Ses développements subséquents ont eu pour objet principal de l'arrimer aux systèmes connexes en transposant l'information dans les systèmes financiers, les inventaires (pneus d'hiver par exemple), etc.

[500] Il s'agissait selon lui de s'approprier un système externe en adaptant ses fonctionnalités en suivant, comme pour d'autres projets, le même processus d'analyse, de création de bases de données et d'interfaces. Qu'il s'agisse de la plateforme Oracle ou SQL et de questions de migration, les exigences sont celles du fournisseur et le travail d'administration de bases de données y est le même selon lui. Le support est fourni largement par les super-utilisateurs et, en cas de problèmes de contenant, l'analyste agit comme pont auprès du fournisseur.

[501] Mené de concert avec les analystes Grignon et Makni, le projet du CANU était pour sa part de plus grande envergure en raison de son interface avec

Internet développé à l'interne et au moyen duquel le citoyen peut formuler une plainte. L'analyse initiale devait tenir compte de variables locales telles les «nids de poule » et autres statistiques obtenues au moyen d'un processus d'«intelligence d'affaires», en plus d'intégrer des outils de performance. Pour la base de données, il s'agissait du même processus qu'ailleurs, soit les questions de copie, d'accès et de sécurité, et de créer des champs pour des besoins additionnels d'information.

[502] Les changements technologiques, toujours nombreux, entraînent des besoins de formation. M. Francoeur estime que, bien que celle-ci puisse être offerte, il arrive plus souvent qu'elle se fasse sur demande. Il ajoute que lui et ses collègues sont souvent avisés d'occasions de formation par les divers partenaires. Agissant comme représentant du service et travaillant avec d'autres à cette fin, ses collègues et lui sont sollicités également pour formuler des recommandations sur l'achat de matériel ou d'équipement informatique, évaluer la performance ou les devis techniques de certains systèmes et leur capacité de répondre aux besoins existants.

[503] Ses communications avec les fournisseurs externes sont fréquentes selon lui et portent sur des questions de support ou d'estimation des coûts. Après l'achat d'un système, les problèmes de bogues et les solutions proposées font aussi l'objet d'échanges avec les fournisseurs.

[504] L'analyste dit s'occuper également de la formation des super-utilisateurs et des gens qui utilisent et supervisent ses applications. Il ajoute que nombre de personnes comprennent mal leur fonctionnement. Il cite à ce sujet l'implantation des terminaux véhiculaires et les liens Internet sans fil.

[505] Les communications avec son supérieur sont moins fréquentes qu'avec les clients indique M. Francoeur. Aux six semaines généralement à moins de problèmes, elles impliquent le plus souvent de «*savoir où on est rendu* ». Il

reconnait en contre-interrogatoire qu'il transmet à ses supérieurs une copie de ses communications avec les clients même si l'exigence était moins claire en 2002-2006.

[506] *Témoignage de M<sup>me</sup> Skiljevic*. En 2000, elle est responsable des permis de construction dans l'ex-Gatineau. À la fusion, elle est informaticienne spécialisée affectée à la géomatique, un titre générique octroyé également à son collègue Joël Vincent. Elle ajoute que ce dernier, elle et Witold Mizerski ont constitué essentiellement l'équipe de géomatique jusqu'à la fusion du groupe au sein de la division développement lors de la réorganisation de 2006.

[507] Référant au tableau des projets déposé précédemment par son collègue Francoeur (pièce S-306 a)) dont 10 à 15% sont des applications géomatiques, elle attire l'attention sur les projets *Atlas de Gatineau* et *Règlement de zonage – gestion des usages et normes* dont elle s'est occupée. Il y avait au départ explique-t-elle déjà un module géomatique pour l'un et l'autre mais il n'était pas développé. La fusion a signifié pour elle des tâches très différentes de celles de son collègue Francoeur, la géomatique étant une nouvelle discipline qui traite de données à références spatiales très distinctes des autres.

[508] La géomatique comprend la collecte, l'analyse, le traitement et la diffusion de ce type de données. Les systèmes qui en résultent sont fort différents, ajoute-t-elle, des autres au plan de leur organisation et de leur structure. Leur gestion exige une solide connaissance de ce genre de données et fait appel à des outils différents, tels ceux de la famille ESRI, le choix technologique effectué par la Ville en 2003 pour toutes ces données. ESRI offre une gamme de produits, certains destinés aux usagers, d'autres aux seuls responsables du développement d'applications géomatiques.

[509] Ses responsabilités particulières ont trait à la production et à la gestion des bases de données à références spatiales. Elle affirme agir alors comme

propriétaire de ces bases de données. À la demande de son supérieur, elle a effectué la programmation pour un projet visant à intégrer les données corporatives et géo-spatiales. Le programme ainsi créé permet d'effacer, de modifier ou d'ajouter à ces diverses données et « en change le comportement » selon elle.

[510] Elle se dit en accord avec le volet géomatique du document déposé par son collègue Francoeur (pièce S-305 c) pour compléter la description d'emploi en litige. Les tâches spécifiques auxquelles ce volet réfère sont les suivantes :

- *concevoir, de développer et de supporter des applications corporatives et des applications spatiales (géomatiques), ... (2002-2006);*
- *participer à la réalisation des travaux d'analyse et de développement de projets géomatiques; créer les solutions, faire les recommandations et effectuer les tests;*
- *développer, tester et implanter des solutions géomatiques.*

[511] Pour le projet de règlement de zonage, un travail amorcé en 2005 « à partir de zéro » et pour lequel elle avait reçu le mandat de son supérieur, visait à ajouter des modules géomatiques au système corporatif. L'un deux, la grille des usages et des normes, disponible alors seulement en format Word, était urgent. Deux collègues analystes Joël Vincent et Justin Muhawe et deux consultants ont été assignés également à la réalisation de ce projet, lequel impliquait en outre l'utilisation de nouveaux logiciels Microsoft (DOT.NET, Visual Basic et SQL).

[512] Elle agissait comme responsable de projet à l'égard de la participation de ses collègues et des consultants. À ce titre, elle a créé le modèle conceptuel, fait le découpage du travail à réaliser, déterminé les priorités, assuré le suivi auprès du supérieur « *pour qu'il soit toujours au courant* », rencontré les usagers et produit la documentation correspondante. Le modèle produit définit les principales entités et les données relationnelles, le résultat d'un travail qui, à ses yeux, est de l'architecture de données. Quant à ses tâches d'administration

de bases de données, elles comprennent le besoin de les sécuriser, d'en permettre l'accès et d'autres tâches connexes qui ne sont pas reconnues selon elle.

[513] La fréquence des rapports était fonction de chaque module du projet et des étapes en cause, telles la mise en production et la livraison du produit. Elle a eu à travailler sur différentes versions du serveur SQL lorsqu'elle y installait ses bases de données. Elle voyait son supérieur pour son accès au serveur et pour tout autre problème connexe.

[514] Son travail portant sur les tests consistait à s'assurer que les composantes et les interfaces soient au bon niveau et que la configuration en soit bien faite. À son avis, ceci explique que la coordination de la mise en production se fait d'autant mieux quand on a quelqu'un qui connaît le fonctionnement de chacune des composantes et la nature des rapports entre les usagers, les techniciens et toutes les personnes impliquées.

[515] Le projet Atlas de Gatineau, amorcé vers la fin de 2003 ou au début de 2004, a nécessité la tenue de plusieurs rencontres avec les employés affectés aux données à références spatiales. Il consistait à développer des applications en harmonisant d'abord, en fonction du choix technologique ESRI, les divers systèmes hérités des ex-villes. La tâche était relativement simple pour l'ex-Gatineau qui présentait la même technologie mais plus compliquée à Hull où GÉOMMAX était utilisé. Son collègue Witold Mizerski de l'ex-Gatineau est celui qui s'est chargé de la conversion et de la migration des données de cette ex-ville.

[516] La formation est de nature continue en géomatique estime l'analyste. Étendue tout au cours de la période pertinente, la formation a porté, entre autres, sur ArcObject et DOT.Net. Son collègue Joël Vincent est l'un de ceux qui l'a

suivie. De fréquentes mises à jour de connaissances sont survenues également en matière de développement corporatif et géomatique et de client serveur.

[517] *Témoignage de leur supérieur.* Selon M. Retamal, le rôle des analystes I est de concevoir des systèmes, ce qui implique les tâches suivantes : analyse des besoins, modélisation, réalisation technique, test et implantation. Arrivé à ce dernier stade, le travail comporte un volet de formation et d'interaction. Il faut ajouter enfin à ces tâches, celles liées à l'entretien, au support (corriger les bogues par exemple) et aux diverses demandes de modifications qui sont inscrites dans un registre et traitées selon un ordre de priorité.

[518] Les systèmes externes sont des systèmes achetés qu'il s'agit d'implanter en développant certaines fonctionnalités et des interfaces. Ils exigent parfois l'installation de nouveaux serveurs et des modifications dans l'environnement technologique dans lequel ces systèmes s'insèrent. Le développement effectué par les analystes de ce niveau porte sur de petits modules pour lesquels ils doivent concevoir des interfaces de façon à garder les mêmes systèmes.

[519] Leurs collègues analystes II sont appelés à développer des systèmes de plus grande envergure, ou encore à développer des composantes logicielles ou applications génériques (« *framework* ») utilisables dans plusieurs systèmes, une façon de faire appliquée également aux banques de données pour la nomenclature des champs par exemple.

[520] Le système des lotissements, au moyen duquel un entrepreneur peut formuler dorénavant une demande de permis au moyen de l'Internet, fournit selon M. Retamal, un exemple pouvant illustrer les différences entre le travail des uns et des autres. L'analyste I sera celui chargé du module de la demande de lotissement en ligne ; l'analyste II verra pour sa part à mettre au point la composante « framework » ou logicielle générique qui pourra servir dans l'ensemble des systèmes en cours. Une part importante de ce type de travail

était réalisée par des compagnies dont on retenait les services mais, souligne-t-il, des efforts ont été faits pour s'approprier cette expertise et faciliter le transfert de connaissances.

[521] La formation de tous les analystes est importante mais s'obtient surtout par l'expérience. Ils suivent des cours d'appoint, plus nombreux du côté des analystes. La formation offerte est axée sur l'informatique proprement dit, plutôt que sur les processus d'affaires dont la part diminue constamment dans le travail des analystes. À l'interne, cette formation est donnée par les plus expérimentés. Dans la même optique, on a demandé aux analystes II de tester des méthodes de travail portant sur le développement des composantes logicielles génériques (« framework »). M. Retamal souhaite reconnaître leur expertise à cet égard.

[522] Les instructions fournies aux analystes I varient selon la nature des demandes qui leurs sont faites, nombre d'entre elles provenant des utilisateurs eux-mêmes. Les demandes sont analysées pour leur part selon leur faisabilité et les renseignements inscrits sur la fiche des projets qu'on exige. M. Retamal indique qu'il détermine lui-même la complexité et l'incidence de ces demandes au regard de la capacité de sa division et des habiletés techniques disponibles. Lorsqu'elles ne présentent pas de grandes implications (par exemple aucune base de données ou de nouveau module), elles sont assignées à l'un ou l'autre groupe d'analystes.

[523] Le mandat d'un projet est déjà inclus dans le sommaire de la fiche le concernant. Il revient à l'analyste d'en relever les détails et de formuler parfois des demandes de modifications du projet. Pour certaines applications exigeant des serveurs additionnels, le chef de division contacte ses autres collègues et s'enquiert de la possibilité pour l'analyste programmeur d'aller de l'avant avec le travail que cela exige de lui. À moins de problèmes, le projet va de l'avant.

[524] Il ajoute que lorsqu'une demande est floue ou trop vague, ou comporte des risques prévisibles, ou étire trop ses ressources internes, il voit à rencontrer lui-même les utilisateurs et, le cas échéant, assure le suivi nécessaire. Au plan technique, il dit s'en remettre aux personnes responsables d'un projet et, en cas de difficultés, il les met en contact avec d'autres programmeurs. Il qualifie de projet de plus grande envergure celui de la taxation qui s'est étalée tout au long de la période pertinente et auquel il a assigné 2 ou 3 programmeurs.

[525] Concernant le travail propre à des groupes distincts à l'intérieur de son équipe, M. Retamal souligne d'abord que l'analyse de risques et de besoins liés à un développement d'applications se fait par lui au départ en raison de leur impact au plan budgétaire. L'analyste va chercher ensuite les renseignements pertinents chez l'utilisateur, en fait l'analyse et produit un document qu'il va transmettre au programmeur.

[526] Un architecte de systèmes est celui qui prend les résultats des analystes et intègre la solution à l'intérieur de la structure globale de l'entreprise. Son travail en est un d'intégration au niveau de toute l'organisation ajoute M. Retamal. Dans une grande entreprise, la mise en production se fait par la division de l'exploitation, incluant le volet des bases de données.

[527] À la fusion et pour une bonne partie de la période en cause, un analyste comme M. Francoeur faisait un peu de tout. Dans l'ex-Gatineau, l'administrateur de bases de données Olivares était gestionnaire. À la fusion, le système corporatif de Hull a prévalu et des systèmes comme celui des RH/Paie de l'ex-Gatineau ont été mis à la poubelle, souligne M. Retamal, alors que d'autres comme Oracle supportant les bases de données ont été supportés par les compagnies elles-mêmes. Le gros du travail des gens du service de l'informatique était en conséquence de s'assurer que les serveurs fonctionnaient et qu'on assurait un entretien approprié des bases de données.

Quant aux fournisseurs, ils demeuraient responsables des bases de données applicatives.

[528] À nouveau, la situation de M. Francoeur illustre bien selon lui le contexte en cause. Venant de la CUO, il veillait à ses applications financières et s'occupait de plus d'autres modules. Il a continué à faire les mêmes choses puisque certains des systèmes de la CUO, tels ceux des usines de filtration, « étaient critiques ». Les besoins de support y étaient grands puisqu'il s'agissait de vieux systèmes, parvenus à un stade avancée de maturité et qui nécessitaient d'être remplacés. L'inventaire des vêtements de police dont il s'occupe maintenant relève de la même logique. S'il était sûrement possible pour son service d'en assurer la relève, on a décidé de n'en rien faire puisque ça fonctionnait entre temps.

[529] De l'avis de M. Retamal, la mise en production et la tenue de tests ne constituent nullement de l'architecture ou de l'administration de bases de données que prétendent avoir fait les analystes. La même remarque vaut pour la gestion des serveurs, une fonction réservée et exécutée par les gens de la division des réseaux, mise à part l'utilisation qu'en font les développeurs aux seules fins de leurs applications. Il ajoute que « *ces gens ne nous ont jamais laissé toucher aux serveurs* ». À cet égard, les indications apparaissant au tableau déposé sous la cote S-306 a) sont incorrectes. Quant à la coordination, aussi mentionnée dans ce document, elle se retrouve selon lui à tous les niveaux d'intervention du personnel affecté à des projets.

[530] Interrogé sur le contenu du tableau connexe portant sur les bases de données (S-306 b)), le chef de division indique d'abord qu'il ne relève pas du travail de M. Francoeur, ou de ses collègues, de « *veiller à l'intégrité des données* ». Son service n'a pas à vérifier ou à valider ça, et nos applications devraient être assez robustes, souligne-t-il, pour éviter de causer des problèmes à cet égard. C'est la même chose en ce qui concerne le 1<sup>er</sup> point du volet

administration de bases de données du même tableau, puisque son personnel ne dispose d'aucune autorité pour « *installer, configurer, migrer, administrer et optimiser les serveurs et les bases de données* ».

[531] Jusqu'en 2005, précise-t-il, aucune permission n'était donnée de toucher à ça sans la présence d'une personne de réseaux, une situation modifiée dans le sillage de l'étude Microsoft. Il s'avère que c'est justement cette firme qui a installé et configuré SQL avec la participation de M. Imgaline et de M<sup>me</sup> Beaudoin. La sécurité des serveurs est le propre des gens des réseaux et de l'équipe de M. Gagnon qui s'occupent également de la sauvegarde des bases de données (« les back-ups ») si l'on entend cette fonction au sens strict.

[532] Concernant l'intégrité des données, le chef de division explique que, lors d'une migration, le développeur et l'utilisateur doivent se donner les moyens pour valider les données, de paie par exemple. À l'étape de la conception, ils verront donc à développer des techniques pour s'assurer que les données demeurent les mêmes lors du passage d'une fonctionnalité à une autre. Ce sera l'utilisateur qui déterminera en fait les règles qui devront s'appliquer pour éviter que ces données soient modifiées.

[533] Toujours à l'égard du même document, il reconnaît que les analystes coordonnaient leur travail lors de l'absence de collègues et qu'ils avaient effectivement rédigé une procédure de dépannage pour de telles situations. Il nie toutefois au regard du supplément de tâches consignées dans la pièce S-305 c) qu'ils aient fait du travail de planification (sa tâche à lui, assure-t-il) ou de supervision. Les équipes de projets sont ainsi constituées qu'il y a 2 ou 3 personnes pour développer l'application et une personne pour créer le module exécutable sans qu'intervienne quelque supervision.

[534] M. Retamal a participé directement à la rédaction des descriptions d'emploi aux doubles fins de l'intégration et de la réorganisation de 2006.

L'exercice survenant presque à la même période a donné lieu à une erreur puisque ce n'est pas la « bonne description » qui a été envoyée aux intéressés. Il se souvient que certains de ses gens sont venus le voir pour discuter de leurs descriptions, notamment M<sup>mes</sup> Crispin et Skiljevic et M. Labelle, mais un mémo collectif transmis à France Bouchard le 20 octobre 2006 (pièce S-339) et proposant des ajouts de tâches n'évoque rien chez lui. Il faut noter à ce sujet que ces ajouts sont reflétés dans la version des descriptions ici en litige.

[535] Le chef de division estime que, de toute façon, les changements proposés ne changeaient pas grand-chose, particulièrement l'ajout de l'installation de bases de données puisque 95% des développeurs les utilisent et qu'avec l'arrivée de SQL il fallait faire le minimum. Le service n'était pas en mesure d'envoyer des gens suivre une formation d'administrateur de bases de données, certaines applications s'avérant difficiles. C'est dans ce contexte qu'il a confié à M. Imgaline un rôle de contrôle de la mise en production. Le développement, plutôt que les bases de données, était ce sur quoi il mettait alors l'accent.

[536] Interrogé à ce sujet, il est d'avis que le projet du CANU présentait un contexte tout à fait particulier puisque le projet était sous l'autorité d'un comité de pilotage et d'une direction de projet composée du Centre de services d'Aylmer, du directeur Scantland et de lui-même et que le responsable de son implantation en était le directeur général de la Ville. L'étape de l'analyse de besoins y était très marquée, tout comme la personnalisation du système, un volet auquel a travaillé l'analyste Souad Makni.

[537] Le document préparé par l'analyste Francis Grignon sur son analyse du portail Internet pour les citoyens de Gatineau (pièce S-340) ne visait pas selon lui le projet du CANU mais une interface Internet pour un module dont on voulait améliorer la fonctionnalité. Sa technique de présentation est cependant telle, estime M. Retamal, qu'on parle de l'adopter. Parce qu'il avait reçu de la formation mais sans statut particulier à cet égard, un autre analyste Denis

Dansereau faisait du travail d'administration de plusieurs bases de données Oracle (Ludik, Emergensys, Harfan) ou Informix pour le Service de police. Le chef de division ajoute toutefois que tout le support pour ces systèmes était assuré à l'externe.

[538] Concernant l'expérience exigée d'un analyste II, il souligne que M. Imgaline l'aide à avoir un système mieux contrôlé pour la géomatique et qu'il travaille toujours en équipe. Il a chapeauté certaines initiatives. Si Witold Mizerski, un autre analyste de plus grande expérience, n'est pas reconnu comme analyste de même niveau, c'est que son expertise particulière (doctorat en mathématiques et arpenteur géomètre) ne pouvait être évaluée sous cet aspect mais simplement sur son expertise de programmation.

[539] Le choix d'un même titre d'emploi pour ses analystes témoigne selon lui de l'importance qu'il attache au travail d'équipe. Il réitère que le niveau II rattaché à certains postes répond pour sa part à une expérience plus grande exigée de certains analystes travaillant sur des systèmes plus complexes (besoins diversifiés et utilisateurs multiples), reprenant l'exemple du système de taxation auquel travaille M<sup>me</sup> Crispin et qu'on a migré en même temps que le système d'urbanisme. Il devenait impérieux pour des raisons de temps de pouvoir utiliser le développement de techniques de migration de M<sup>me</sup> Crispin dans les deux systèmes. Pour cette raison, l'analyste Dansereau chargé de la partie urbanisme se devait d'y appliquer les règles développées par sa collègue.

[540] Il y allait de même, dit-il, du rôle confié à M. Imgaline et à M<sup>me</sup> Beaudoin en matière de bases de données pour les applications SQL et les systèmes de taxation et corporatif. Ni un ni l'autre ne disposait cependant de l'autorité nécessaire pour décréter et faire appliquer les normes appropriées. À titre d'administrateur de bases de données, M. Imgaline jouit maintenant de cette autorité, comme sa collègue Beaudoin avec qui lui-même a moins travaillé toutefois puisqu'elle vient de l'ex-ville de Hull comme M<sup>mes</sup> Crispin et Larivière

et M. Joël Vincent. M<sup>me</sup> Beaudoin possède en conséquence une solide connaissance du système corporatif auquel elle a eu, en équipe, à apporter de nombreux changements.

[541] La liste dressée par les analystes I des formations qu'ils ont suivies (pièce S-341) reflète selon M. Retamal ce qui s'est donné. Cette liste comprend les formations externes et internes. Les dernières, fort nombreuses, sont dans l'ensemble des formations très ciblées et limitées, ou d'un intérêt général pour celles impliquant des présentations de produits et de collègues. Les titres de certaines d'entre elles sont révélateurs : apprendre à utiliser un iPaq, formation usager Pivotal, faire un résumé de la semaine, introduction aux gabarits, suivre un tutorial pour les projets Wireless sous VS2003, etc.

[542] Les formations externes, suivies par la plupart pour ce qui est de la première section, sont les suivantes selon ce document :

#### **Formation informatique**

- *Windows Presentation Foundation*
- *Team Foundation Server*
- *Programmation C#/*
- *WinDev-9*
- *WinDev-10 Perfectionnement*
- *Java*
- *Developing Business Process and Integration Solutions Using Biztalk Server 2006*
- *MOSS Search Workshop*

#### **Formation géomatique**

- *Formation ArcGIS ModelBuilder*
- *Formation ArcIMS*
- *Programmation d'ArcObjects avec VBA*
- *ArcGIS*
- *Conception de la Géodatabase*
- *Administration ArcSDE pour SQL Serveur*
- *Introduction à ArcGis I et II*

- *Formation ArcGis Server*
- *Développement d'ArcObjects avec .NET*

[543] Les cours d'appoint en bases de données n'ont été suivis que par M<sup>me</sup> Beaudoin et M. Imgaline selon M. Retamal, la seule formation pertinente ne visant que celle axée sur SQL Serveur. Il fallait répondre à un besoin et le titre d'emploi d'administrateur n'était pas encore reconnu. WinDev est un autre langage de programmation destiné à aider au développement au moyen de la méthode .NET. La formation a dû être répétée en raison de l'apparition peu après d'une nouvelle version. La pratique en la matière était d'impliquer les gens ayant suivi une formation dans des projets présentant des besoins de ce type.

[544] Il a été impliqué directement dans la rédaction de description d'emploi du poste de l'analyste de systèmes Frédéric Jaulgey (pièce S-342) et dans son embauche. La description reflète à son avis les tâches caractéristiques du poste. L'expertise vise plus particulièrement dans ce cas le système de paie RH, toujours en fonction, sur lequel il avait travaillé avec d'autres collègues et qu'il faut maintenant faire passer de la plateforme Uniface à .NET.

[545] Le travail de l'analyste dépend beaucoup, dans ce cas comme dans d'autres, de l'environnement de développement dans lequel il doit travailler. Chaque environnement se définit en effet par des outils et des langages spécifiques de programmation dont il importe d'avoir la maîtrise et pour lequel la connaissance de l'environnement d'origine s'avère un atout important. Parmi les autres environnements de ce genre affectant d'autres projets, il y a WinDev pour le suivi du module CSST auquel travaillent les analystes Bouchard, Larivière et Vincent, Uniface et .NET et ArcObject en géomatique.

[546] Le chef de division se dit d'accord avec l'idée que la formation du type ArcGIS devrait être donnée à tous en géomatique. Cette dernière expertise est

particulière, reconnaît-il, mais d'autres le sont également et n'importe quel programmeur peut la développer. Il souligne que la division des rôles résulte largement de la priorité accordée dans la nouvelle ville aux deux volets géomatique et systèmes, puisque dans l'ex-Hull un développeur s'occupait du développement géomatique et qu'à Gatineau c'était un analyste.

### **3 - Argumentation**

[547] *Le Syndicat*. Le contexte pertinent comprend un nombre de titulaires qui travaillent au service informatique depuis longtemps, des exigences opérationnelles reliées à la fusion, un besoin marqué d'harmonisation et, enfin, des décisions d'organisation du travail. La façon dont l'Employeur a procédé lors de la rédaction des nouvelles descriptions d'emploi de M<sup>me</sup> Crispin et de M. Imgaline, se ramène essentiellement à regarder ce qui se faisait auparavant. Or, le Syndicat est d'avis qu'il n'existe pas de différences suffisantes entre ce travail et celui des autres pour justifier deux niveaux de postes d'analystes.

[548] L'expérience préalable (F-2) exigée dans l'ex-CUO et l'ex-Gatineau était de cinq (5) ans. Cinq (5) titres d'emploi génériques sont utilisés à la fusion pour les analystes I et II, M<sup>me</sup> Crispin héritant du titre Informaticien conseil/systèmes tout comme ses collègues Bouchard, Dansereau et Francoeur. Il s'agit de la même situation pour M<sup>me</sup> Beaudoin dont le titre Informaticien spécialisé/programmation est partagé avec de nombreux collègues.

[549] Lors de la fusion, les affichages déposés démontrent que les exigences de cinq (5) ans d'expérience sont toujours les mêmes comme le sont les responsabilités décrites par leurs résumés de fonctions et les compétences énoncées. Tout cela correspond aux tâches du poste d'analyste II. Au-delà de la période visée par ces affichages, il n'y en a eu qu'un seul et il concerne la

description d'emploi déposée sous la cote S-342, soit le poste de Frédéric Jaulgey .

[550] La représentante syndicale soumet que les tâches qui y apparaissent, la structure des champs et les pourcentages correspondent à la description du poste d'analyste I. On n'y décèle pas non plus d'exigence particulière en matière de RH ou de géomatique, étant clair du témoignage même de M. Retamal qu'il s'agit là de spécialisation. La similitude des tâches en cause ne justifie donc en rien à son avis la création de deux postes différents.

[551] Pour la représentante, même un administrateur jouissant de l'autorité hiérarchique n'aurait pas changé grand-chose au travail des analystes en matière de gestion des bases de données. Dans son premier témoignage en novembre M. Retamal minimisait d'ailleurs cet aspect du travail le limitant au strict minimum nécessaire au développement des applications.

[552] La complexité des systèmes, contrairement à l'avis de ce dernier, n'est pas l'élément à considérer en l'espèce. Tous travaillaient selon elle de la même façon. Elle cite à ce sujet l'implication de M. Dansereau dans les systèmes de taxation et d'urbanisme.

[553] À son avis, de telles considérations justifient la prétention syndicale quant au degré d'autonomie à accorder aux analystes. Ces derniers doivent analyser les besoins et les règles d'affaires à l'intérieur du concept de systèmes. Ce contexte de travail, marqué par l'auto-surveillance, un phénomène rare en milieu cols blancs selon la représentante, présente un cas où ce sont des orientations générales qui prévalent. L'importance accordée à la formation, notamment l'auto-formation par laquelle on maintient le niveau d'expertise requis, en témoigne. Une partie importante de leur travail est d'anticiper et de prévenir les problèmes, ce à quoi sert les tests qu'ils doivent concevoir et appliquer.

[554] Référant au poste de Technicien réseau à qui un niveau 4 a été accordé pour le facteur 5 et le niveau d'autonomie dont il jouit comme ses collègues, la représentante soumet que l'autonomie d'un analyste devrait être plus grande que celle d'un technicien. Il y a, parmi les autres comparables cités, les postes suivants : *Agent au budget*, *Agent au contrôle financier*, *Analyste aux avantages sociaux* et *Analyste en contrôle interne*. Elle trouve intéressant que ces postes auxquels est rattaché le degré c d'autonomie du facteur soient dans le service intra-municipal. Ce sont des gens en effet qui doivent analyser des processus d'affaires et formuler des recommandations et se doter eux-mêmes de leur procédure de travail.

[555] *La Ville*. Il faut envisager ce dossier de façon globale selon la représentante. La demande syndicale de cinq (5) ans d'expérience est difficile à réconcilier avec la thèse d'absence de différences entre les postes d'analystes.

[556] Autant les titres du Comité de transition que les affichages parus dans la période suivant immédiatement la fusion renvoient, selon elle, à des exigences empruntées directement des ex-villes. Ce sont donc des renseignements qui ne sont pas pertinents, d'autant plus qu'ils peuvent varier d'un affichage à l'autre (baccalauréat et 3 OU 5 ans).

[557] La distinction entre les postes d'analystes ressort nettement de plusieurs témoignages selon M<sup>e</sup> Laviolette. Il s'agissait là d'ailleurs d'un facteur d'assignation à des projets. Elle souligne de plus l'implication des analystes II dans le développement de modules ou de composantes « framework » telle qu'évoquée par M. Retamal. Elle attire l'attention enfin sur la dernière tâche du premier champ de la description d'emploi de M. Jaulgey, absente de la description des analystes I mais incluse dans celle de M<sup>me</sup> Crispin.

[558] La difficulté principale du présent dossier touche selon elle à la portée des tâches en cause et aux interprétations qu'il convient de donner à leurs énoncés.

[559] Concernant certains arguments de sa collègue, elle souligne d'abord que le rôle de M. Dansereau était d'appliquer des choix techniques déjà effectués par M. Retamal et M<sup>me</sup> Crispin. Elle rappelle ensuite qu'en matière d'autonomie, il importe de prendre en compte qu'on est en présence ici d'une équipe de professionnels qui savent quoi faire et dont le travail ne nécessite pas d'interventions fréquentes. Ceci dit, le fait demeure que le supérieur intervient et discute des progrès d'un projet avec les analystes et les utilisateurs. Enfin, les tableaux préparés par les analystes sur les projets et leur implication (pièces S-306 a) et b)) contiennent un bon nombre d'éléments subjectifs.

#### **4 - Décision**

##### **(F-2) - *Expérience préalable***

[560] Les exigences des ex-villes, si elles offrent des indices utiles à cet égard, importent moins aux fins de la présente que les comparaisons, plus immédiates et plus récentes, qu'on doit établir entre le travail des titulaires et celui de leurs collègues, en particulier les deux précédents. Référer aux exigences anciennes suppose en effet qu'on puisse les replacer dans le cadre et le contexte qui étaient ceux de ces entités à l'époque, lesquels comprennent, entre autres éléments, les exigences académiques, les plans d'évaluation et les facteurs applicables.

[561] La preuve concernant les tâches constituant l'essentiel du travail des titulaires des postes en cause ne présente, à mon avis, aucun exemple suggérant qu'une expérience de trois (3) ans serait insuffisante pour que ces tâches soient accomplies à un niveau acceptable. La maîtrise exigée d'eux est

forcément moins grande que les celle des analystes II aux prises avec des défis plus grands. Le niveau **4** du facteur est donc à la mesure des tâches qu'on confie aux analystes de systèmes I.

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

[562] L'analyse de ce facteur portant sur les deux postes précédents est pertinente également en l'espèce.

[563] À relire les témoignages de M<sup>me</sup> Skiljevic et M. Francoeur, on constate que leur travail est encadré de la même façon que celui des autres collègues, et qu'il fait l'objet d'un suivi régulier de la part de M. Retamal. Il va de soi que l'intensité de ce suivi variera selon qu'il porte sur l'entretien de systèmes existants ou sur un nouveau projet comme celui du règlement de zonage confié à M<sup>me</sup> Skiljevic. Il est difficile, à partir de ce mode d'encadrement, de conclure à autre chose qu'à la présence de directives générales dans l'accomplissement du travail.

[564] Le niveau **4** du facteur s'applique donc, soit la cote **bC**.

**Analyste en géomatique**

(Luc Rancourt)

[565] Les facteurs en litige pour ce poste sont : *Expérience préalable de travail* (**F-2 - S : 6** et **V : 2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 5**, soit **cC** et **V : 4**, soit **bC**), *Communications internes* (**F-9 - S : 4** et **V : 3**) et *Communications externes* (**F-10 - S : 4** et **V : 3**).

**1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[566] Pour la majeure partie de la période pertinente, M. Rancourt travaille au sein de la section géomatique du service de l'informatique, section qui deviendra lors de la réorganisation du service, la division du développement. Son titre générique d'emploi, hérité du Comité de transition, est celui de *Technicien conseil/géomatique*. Son supérieur est M. Retamal au cours de toute la période.

[567] Tout comme ses collègues Denis Olmstead, Richard Quinn et Stéphane Robertson titulaires d'un poste semblable, il reçoit vers la fin de 2005 ou au début de 2006 et aux fins de l'intégration à la nouvelle grille salariale, une nouvelle description d'emploi dont le titre est *Analyste en géomatique*.

[568] Selon le résumé de fonctions de cette description, le titulaire «*est responsable de concevoir, de développer et de supporter des applications géomatiques, ainsi que d'en assurer l'opération quotidienne ; produit la documentation d'analyse technique selon les normes et standards de la Ville; analyse certaines demandes de changements des usagers et effectue la réalisation; assure le support géomatique aux techniciens et autres utilisateurs ; effectue l'élaboration, l'évaluation et le suivi de nouveaux projets ou des demandes de changement pour les services clients en apportant une expertise technique et d'affaires. Rédige, élabore et effectue les procédures d'installation des applications et logiciels. Il assure le développement et l'application des procédures de saisie et de mise à jour des données à référence spatiale* ».

[569] Ses trois (3) principaux champs de responsabilités et les pourcentages de temps qui leur correspondent sont les suivants : *Développement* (50%), *Support et entretien des systèmes géomatiques* (30%) et *Support administratif* (20%). La répartition de ces champs lui semble appropriée mais il ajoute que le volet administratif est sans doute pour lui supérieur à celui de ses collègues.

[570] M. Rancourt a produit également une description d'emploi qui est, selon la note qui en accompagne la transmission à son supérieur Livio Retamal le 22 septembre 2005, «...une version amendée de la description des techniciens de l'ex-Aylmer approuvée par André Scantland le 8 octobre 1998 ». Il ajoute : « Nous jugeons qu'elle représente l'ensemble de nos tâches de façon qualitative et souhaitons qu'elle soit déposée aux RH avant même la restructuration du service, afin que tous et chacun soit reconnu par leur travail et puisse bénéficier rétroactivement des avantages s'y rattachant, soit depuis la création de la nouvelle Ville de Gatineau ».

[571] Le résumé de fonctions qui y apparaît, bien que sous la rubrique Nature se lit comme suit : « Sous la responsabilité du directeur du secteur Gestion de l'informatique, la personne technicien en géomatique utilise les logiciels mis à sa disposition pour implanter, mettre à jour des bases de données géomatiques et produire les documents demandés. Elle effectue la gestion des projets géomatiques, assiste à la planification, effectue le suivi du plan directeur géomatique. Elle configure et administre le volet réseau du serveur géomatique et configure les postes de travail afin de manipuler les bases de données. Assure le développement et l'application des procédures de saisie et de mises à jour des données à référence spatiale ». Il y a, parmi ces exigences, « Avoir complété un cours universitaire de premier cycle dans un domaine jugé pertinent par la Ville ...et Plus de cinq (5) années d'expérience dans un poste semblable ».

[572] La description d'emploi que la précédente entendait amender a été produite également. Partie des dossiers RH de l'ex-ville d'Aylmer, elle porte la date de juin 1998 et son résumé de fonctions se présente ainsi : « Sous la responsabilité du directeur du secteur Gestion de l'informatique, la personne technicien en géomatique (spécialité administrative) utilise les logiciels mis à sa disposition pour implanter, mettre à jour des bases de données géomatiques et produit les documents demandés. Elle effectue la gestion des projets

*géomatiques, assiste à la planification et effectue le suivi du plan directeur géomatique ou du plan/géomatique municipal». On compte, au nombre des exigences du poste : « Avoir complété une technique de niveau collégial dans un domaine jugé pertinent par la Ville. Plus de deux (2) années, mais moins de cinq (5) années d'expérience dans un poste semblable ».*

[573] La lecture de ces deux résumés suggère que les modifications ou les ajouts sont liés, sur l'essentiel, aux tâches de configuration des serveurs géomatiques et de développement jugées plus actuelles et pertinentes. Mis à part tout le volet des tâches administratives que M. Rancourt dit avoir ajouté à la description de juin 1998, les tâches détaillées telles qu'elles apparaissent dans la section suivante de chacune des descriptions renforcent ce constat.

[574] Parmi les tâches administratives ajoutées, il relève l'acquisition de logiciels spécialisés, la rédaction de rapports exécutifs, l'implication dans le processus d'approvisionnement ainsi que le support et la formation.

[575] Il convient de noter par ailleurs que, selon les renseignements fournis lors de son second témoignage, M. Rancourt a occupé, postérieurement à la période en cause, deux postes de *Chargé de projets – géomatique et cartographie* à la suite des affichages des 11 juin 2008 (module urbanisme et développement durable) et 10 décembre 2008 (service de sécurité incendie). Il a occupé le premier en novembre 2008 et le second l'année suivante pendant 3 mois avant de retourner au premier au service de l'urbanisme.

[576] S'il note que les résumés de fonctions apparaissant sur ces affichages, bien que présentant certaines différences, se rejoignent pour ce qui est des tâches de base et des outils visés, il estime que celui du second poste, un poste nouvellement créé, reflète « presque en totalité » les tâches qui étaient les siennes lors de la réalisation de son projet de schéma de couverture de risques. Ce résumé de fonctions est le suivant :

*Sous l'autorité du directeur adjoint aux opérations répond aux besoins du service de sécurité incendie en matière de déploiement des véhicules en fonction des risques présents sur le territoire tout en instaurant chacun de ceux-ci au système de répartition assistée par ordinateur (RAO) incendie; entre autre, crée un développement informatique afin de gérer de façon automatisée l'association des types de risques en lien avec l'algorithme du Ministère de la sécurité publique (MSP); participe aux différentes étapes d'acquisition, d'implantation et d'instauration des applications géomatiques des terminaux véhiculaires; instaure un outil WEB pour visualiser les interventions de façon quotidienne et un deuxième pour la gestion du travail de la division prévention; procède aux analyses spatiales d'optimisation des déploiements des ressources; assure les mises à jour en cartographie pour les opérations du service et de la sécurité civile; assure le lien continu avec la RAO incendie au Centre d'appels d'urgences (CAU); assure la création des données statistiques en provenance du RAO incendie et fait des représentations géomatiques et cartographiques pour les différents rapports requis par la direction du service; offre le support et la formation aux usagers sur les outils WEB; agit à titre d'expert auprès des intervenants internes et externes du service; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.*

[577] Il précise en contre-interrogatoire que cette dernière assignation résultait du besoin de refaire la partie agricole du schéma en raison de l'étalement du plan sur 9 ans plutôt que sur 5 et de la construction d'une seule caserne plutôt que les 2 prévues. Son collègue Joël Vincent a participé avec lui aux analyses spatiales d'optimisation des déploiements des ressources.

## **2 - Preuve**

[578] *Témoignage de M. Rancourt.* Luc Rancourt est embauché dans l'ex-ville d'Aylmer en février 1985. On l'assigne à un projet particulier touchant la désignation d'îlots policiers, ou, si l'on veut, la distribution des effectifs policiers sur le territoire en fonction du type d'habitation, du taux de criminalité, etc. Au début de l'année suivante, il devient technicien en cartographie, une discipline dans laquelle il avait obtenu son DEC en 1984.

[579] Il passe progressivement à la géomatique, une science ou discipline qui allie la géodésie et l'informatique et qui devient en 1994 un département à l'Université Laval en remplacement de celui des sciences géodésiques et de télédétection, son appellation d'alors. Cette discipline impose de connaître les principes de la géodésie, les projections cartographiques en plus d'éléments d'autres sciences comme l'arpentage et la télédétection, ou de sciences humaines (criminologie et statistiques).

[580] Il explique que son travail en géomatique consiste à capter, stocker, traiter et publier et produire des données à références spatiales. L'opération de stockage exige que les données soient uniformes, qu'elles soient bonifiées, c'est-à-dire qu'on leur assigne une valeur spatiale pour les localiser sur le territoire, et qu'elles soient thématiques ou structurées. Celle du traitement implique d'amalgamer diverses bases de données et d'établir les corrélations appropriées, l'objectif étant de transposer ces données sur un plan en vue de les utiliser pour le maintien et le développement des infrastructures ou de représentations sociodémographiques. Enfin, pour ce qui est de la partie « publier », elle concerne tout le volet Web et Internet, de même que l'Extranet qui permet un accès limité sécurisé à l'Intranet à certains groupes.

[581] La formation continue est une exigence pour qui entend œuvrer dans le domaine de la géomatique selon M. Rancourt. Il cite d'abord à ce propos et pour la période d'avant la fusion la formation des formateurs, agréée par Emploi Québec et suivie par lui et deux de ses collègues de l'ex-Aylmer, les cours de l'Université Laval offerts aux municipalités comportant une orientation en géomatique, puis sa participation en 2001 à une commission parlementaire de l'éducation visant une réforme des programmes au niveau des CEGEP et des universités de façon à répondre aux besoins émergents en géomatique.

[582] La fusion accroît ce besoin de formation puisque les outils utilisés dans les anciennes entités municipales ou sont différents ou totalement absents. Par

exemple, en arpentage, Aylmer utilise la micro-station Geographic, alors qu'à Hull c'est Géomax; pour Buckingham et Masson-Angers, il n'y a rien du tout. L'orientation technologique se fait alors du côté de la famille ESRI et ses produits géomatiques ARCGIS. M. Rancourt et deux de ses collègues retournent alors au CEGEP pour des cours d'appoint dans cette nouvelle famille géomatique et deviennent les personnes sur qui on compte pour former les techniciens à cet égard. Il mentionne en particulier les efforts de son collègue Richard Quinn pour uniformiser l'utilisation du logiciel de dessin AUTO CAD, un outil compétiteur utilisé en ingénierie, en urbanisme et une partie de la CUO.

[583] Le choix de la famille ESRI représentait, souligne-t-il, un changement radical pour plusieurs employés des services urbanisme, ingénierie et CUO puisqu'il a fallu revoir la façon de travailler, de restructurer les données en fonction de la base de données corporative maintenant sur plateforme SQL Serveur. Selon M. Rancourt, une étroite collaboration s'installe à ce moment entre les analystes programmeurs affectés à ce type de données (T. Skiljevic, M. Imgaline, W. Mizerski et J. Vincent) et les gens de la géomatique proprement dite (lui-même et ses collègues R. Quinn, D. Olmstead et S. Robertson). Les premiers s'occupent principalement du volet informatique pendant que lui et ses collègues prennent en charge le volet géomatique, c'est-à-dire les connaissances liées aux sciences de la terre. Il leur a donc fallu importer, transposer et bonifier les diverses données des ex-villes en ESRI.

[584] Toujours dans ce contexte de formation continue, M. Rancourt suit également des cours de programmation en C++ et Visual Basic, de même que de familiarisation sur l'utilitaire Network Analyst et les réseaux de la Ville.

[585] Cette formation est d'autant plus importante souligne M. Rancourt qu'il y a 28 postes de travail (9 à la géomatique et 19 dans les services) à la Ville qui comportent un volet géomatique. Il leur revient en conséquence d'assurer la

formation et le support des analystes de systèmes et des utilisateurs de leurs services qui se retrouvent dans l'ensemble de la fonction publique municipale tel qu'il ressort du tableau graphique préparé par lui de tous les clients ou contacts internes (pièce S-307 b)).

[586] C'est le cas en particulier pour les services de l'ingénierie et de l'urbanisme, grands utilisateurs de ces données. La nouvelle technologie ArcGIS retenue exige en effet de revoir les façons de faire, de structurer les champs pour les données à recueillir et à traiter, d'uniformiser les méthodes car ce sont des données corporatives (nomenclature des champs par exemple), et de mettre les connaissances à niveau à chaque nouvelle mise à jour des produits utilisés, lesquels incluent également AutoCad. Pour M. Rancourt, il importe que toutes ces données soient recueillies et traitées en fonction de normes cohérentes avant qu'elles « *soient poussées* » vers les serveurs pour utilisation par le public à qui elles sont destinées.

[587] Lui et ses collègues de la géomatique ont développé de plus à l'interne l'utilitaire Géo Infra pour favoriser l'automatisme dans la mise à jour des données d'infrastructures. Il leur a fallu pour ce faire revoir les méthodes de travail des techniciens et l'ingénierie des processus utilisés. Il ajoute que là, comme pour les autres projets, ils jouissaient tous d'une grande autonomie, un comportement favorisé par le chef Retamal lorsqu'il a pris la relève de M<sup>me</sup> Létourneau quelque temps après son départ.

[588] Nombre de tableaux et extraits de présentations à l'appui, M. Rancourt a commenté en détails son implication dans des projets à contenu géomatique important. Ces projets portent surtout sur la sécurité civile, le créneau qui était le sien au sein de son groupe de géomatique, alors que M. Quinn s'occupait de support et de formation, M. Robertson d'urbanisme en zone réglementée et M. Olmstead de projets d'infrastructure.

[589] L'analyse de la desserte des effectifs incendie représente sans doute le plus complexe des projets confiés à M. Rancourt si l'on en juge par la somme et la nature des données en cause, le nombre des services municipaux impliqués, les consultations publiques tenues à son sujet et les nombreuses présentations effectuées devant les élus municipaux. Occasionné par l'entrée en vigueur en 2002 de la Loi sur la sécurité incendie (L.R.Q., c S-3.4) imposant aux municipalités un schéma complet de couverture de risques d'incendie, ce travail l'a mobilisé de 2 à 3 jours par semaine pendant une longue période où, sous la direction du Chef de la division à la prévention, il s'est livré à une analyse géo-spatiale de la couverture des risques et de la desserte des effectifs.

[590] Deux documents détaillent les éléments essentiels de cette analyse. Le premier, intitulé Analyse géo-spatiale de la couverture des risques et de la desserte des effectifs incendies – Plan de mise en œuvre – Avril 2007, réunit les quelque soixante-dix (70) cartes thématiques de base que comprend l'analyse et décrit les étapes de mise en œuvre à venir. Le second définit la Méthodologie utilisée pour connaître la couverture des risques et la desserte des effectifs incendie.

[591] Il suffit de souligner aux fins de la présente que l'analyse qu'y présente M. Rancourt utilise comme assises le réseau routier et ses composantes de données, telles le statut des rues (sens unique, projetées, etc.), le type de tronçons, la vitesse permise, et prend en considération le positionnement des casernes et des bornes fontaines, les limites du périmètre d'urbanisation et autres facteurs pour optimiser la desserte des effectifs incendie en fonction des normes de couverture de risques.

[592] Pour tracer les parcours origine-destination et déterminer ainsi les points optimaux pour le positionnement des casernes, il a créé une base de données utilisant une centaine d'événements de desserte, notamment les données de répartition assistée par ordinateur (RAO) des ex-villes. Une extension d'ArcMap

nommée Network Analyst version 9.1 lui a servi d'assise technologique pour ses analyses de temps de déplacement, celle-ci étant un outil qui, à partir d'algorithmes et d'ajouts d'impédances, permet de simuler des temps de déplacement en fonction de divers réseaux.

[593] Dans le cadre de ce projet, M. Rancourt a participé aux rencontres bimensuelles tenues par le comité chargé de sa direction, lequel était formé de l'état-major du service des incendies, d'un conseiller et du président ou vice-président du Syndicat. Il a lui-même effectué les présentations à l'occasion des cinq (5) consultations publiques tenues dans chacun des secteurs de la Ville. Il a repris également la notion des îlots d'incendie ayant cours à Hull en fonction des nouveaux critères de desserte.

[594] D'une valeur de 55 millions, ce projet a mené à la création de 3 casernes et à la délocalisation d'une autre dans le territoire du Plateau, des choix pour lesquels il a fallu convaincre le conseil municipal. Il relève à ce sujet la recommandation qu'il a faite sur le déplacement de 700 mètres d'un emplacement projeté qui a permis de couvrir un plus grand secteur.

[595] À la demande de son supérieur Retamal, M. Rancourt a participé en 2002 à un comité national sur les mesures d'urgence (CDMIS) en cas de désastres. Sous l'égide de Transports Canada, ce comité avait pour mandat d'examiner les mesures les mieux adaptées, dont la fonctionnalité du système RAO. Dans le sillage de cette participation, il a effectué une présentation sur le sujet à l'Union des municipalités du Québec, puis participé pour le compte du ministère de la Sécurité civile du Québec à des consultations sur la future loi des mesures d'urgence au Québec.

[596] Enfin, il a fait partie d'un comité permanent mis sur pied à la Ville pour assurer la mise en place de mesures d'urgence en cas de catastrophes d'origine naturelle ou humaine. Sous la responsabilité de M. Rathwell, le comité s'est

penché entre autres sur la télé-notification ou les moyens de rejoindre la municipalité le plus tôt possible. Quant à sa contribution spécifique, elle consiste à évaluer les divers logiciels à recommander.

[597] Le portail d'affichage de la criminalité (le « PAC ») est un autre projet pour lequel M. Rancourt, en collaboration avec un cadre du service de la police, a effectué une analyse géo-spatiale et travaillé à sa réalisation. Amorcé en 2004 et toujours en cours, le projet visait à permettre la consultation directement à l'écran des événements soit à l'interne au service de police et/ou dans les auto-patrouilles. Tous ces événements, définis par codes DUC uniformisés (divers types de fraude, incendie criminel, effractions, etc.), sont géo-référencés (rue, adresse, intersection, lieu) desquels sont extraites des cartes thématiques permettant de présenter visuellement la criminalité par type d'événements ou secteur géographique, ou encore d'établir diverses corrélations avec d'autres bases de données policières ou statistiques.

[598] Il a fallu pour ce faire, mettre à jour la géobase contenant tous les renseignements de rues, d'adresses et d'intersections, puis transférer et transposer la géobase dans le système RAO. M. Rancourt s'est occupé plus spécifiquement du volet opérationnel et administratif du projet auquel trois (3) personnes étaient attirées dont un analyste en criminalité qu'il a lui-même formé et à qui il a fourni du support sur l'utilisation des données spatiales à partir d'outils tels ArcGIS. En plus de fréquentes rencontres et discussions avec les membres du service de police, il a transigé aussi avec M. André Francoeur, analyste de systèmes au sein du service de police pour la mise à jour de ses données de RAO et ses renseignements sur les îlots policiers.

[599] M. Rancourt souligne que la section géomatique a travaillé également au projet de la Matrice graphique numérique (MGN) avec le service de l'évaluation et des transactions immobilières (le SETI). Sous l'autorité d'un comité au sein duquel se retrouvaient le chef Retamal, l'analyste de systèmes Joël Vincent

ainsi que Jean-Yves Massé, autrefois de la section géomatique, le travail consistait à intégrer les données pertinentes d'évaluation dans la foulée de la réforme cadastrale de 1989 et de la transition à la nouvelle ville des responsabilités dans le domaine détenues auparavant par la CUO. Toutes ces données devaient faire partie intégrante des données corporatives, une opération rendue plus difficile à la fusion par le départ involontaire de deux personnes chargées entre autres des mises à jour des données du rôle d'évaluation. Ceci s'est traduit, selon M. Rancourt, par une carence de mise à jour d'environ 18 mois.

[600] Son collègue Stéphane Robertson, après avoir effectué l'analyse des besoins et déterminé le travail à faire, notamment pour ce qui est de la structure et de la nomenclature des données, a travaillé à la réalisation de la matrice graphique numérique en compagnie de l'analyste de systèmes II Imgaline. Une des questions abordées visait à s'assurer que le logiciel retenu pourrait répondre aux besoins fréquents de mise à jour. Le système Azimut, utilisé au départ, s'est avéré inadéquat par la suite et remplacé par ArcMap d'ESRI. M. Imgaline a actualisé cette application et son collègue S. Robertson a conçu un tutoriel (pièce S-314) constitué des divers écrans du système accompagnés des instructions correspondantes. Le nouveau système assurait de la sorte les thèmes de la matrice graphique originale tout en permettant les mises à jour nécessaires.

[601] Soulignant que ce projet était quelque peu hors créneau pour la section géomatique, M. Rancourt estime que son succès repose en partie sur la bonne connaissance qu'avaient les membres de l'équipe des ex-villes et la culture de service auprès des services qui l'animait. Nombre des recommandations formulées provenaient justement de cette connaissance du milieu et de ses besoins. En même temps, leur intervention signifiait souvent des changements dans les façons de faire, ce qui n'est pas « toujours facile à faire passer ». D'où la nécessité à l'occasion de faire appel au supérieur.

[602] M. Rancourt donne l'exemple de l'utilisation de photos aériennes pour valider, aux fins de la taxation, le nombre de piscines sur le territoire pour souligner l'apport de l'équipe géomatique à la qualité de l'information au sein de la fonction publique municipale. L'initiative est née selon lui du problème de concordance observé entre les bases de données du nombre des résidences et de celui des piscines dénombrées par photos aériennes. En recoupant ces données, l'équipe a pu déterminer le nombre exact de piscines en cause.

[603] L'utilisation de techniques d'ortho-photos ou d'ortho-images a servi également à la création d'un partenariat entre la Ville et les sociétés de services publics Hydro-Québec et Gazifère pour le partage de telles données sur l'ensemble du territoire de la Ville de Gatineau. M. Rancourt a dirigé ce projet, mené en collaboration avec la Commission de la capitale nationale (CCN) pour alléger les coûts de la technologie du laser aéroporté utilisée pour sa grande précision et pour laquelle la Ville devait aller en appel d'offres.

[604] L'analyste en géomatique explique qu'il lui a fallu négocier le partage des coûts de même que le prix d'achats et les conditions d'utilisation de ces photos. Grâce aux ententes conclues, les partenaires pouvaient visualiser ces données au moyen d'un site Extranet sécurisé. M. Rancourt a dû d'ailleurs aider l'un des partenaires qui ne possédait pas les logiciels ESRI (Enbridge le propriétaire de Gazifère), à transposer les données dans leur environnement informatique particulier.

[605] Commentant la nature des contacts que lui et ses collègues de la géomatique entretiennent avec l'extérieur de la fonction publique municipale, M. Rancourt souligne d'abord les façons de faire, sur le déneigement entre autres sujets, qu'ils ont partagées avec des collègues d'autres villes (Laval, Sherbrooke, Longueuil, Saguenay, Québec) ou d'organismes comme la sécurité

civile, le ministère des Transports, celui de la famille (répertoire de garderies), ou la CCN.

[606] Les rapports avec les institutions d'enseignement postsecondaire (CEGEP, UQO, UO et Université Laval) consistent, soit dans la formation donnée à de nombreux stagiaires et la supervision de leur travail assurée durant les 2 à 5 semaines que durent les stages d'étudiants de 3<sup>e</sup> année (par exemple, c'était pour lui les cartes thématiques du projet de schéma de risques et, pour son collègue Stéphane Quinn, des bases de données), soit d'une présentation sur la sécurité civile que lui-même a livrée à l'Université d'Ottawa.

[607] Les contacts s'étendent également aux firmes d'arpentage intéressées par les projets de subdivision des lots ou les données de la matrice graphique numérique, aux banques alimentaires pour des problèmes de déploiement de leurs ressources et aux revendeurs de logiciels ou d'équipements informatiques. Ils comprennent également la participation de M. Rancourt aux activités de l'Association de géomatique municipale à titre de conférencier ou de membre de son conseil d'administration.

[608] Appelé à commenter les exigences du poste en matière d'expérience préalable, M. Rancourt estime que les cinq (5) ans demandés par le Syndicat se justifient par la connaissance du milieu et des divers services qui le composent. À son avis, il est important que les analystes en géomatique deviennent des généralistes vis-à-vis du travail que leurs clients effectuent au quotidien. C'est cette connaissance acquise qui est à l'origine selon lui d'utilitaires pertinents.

[609] Il ajoute que les analystes en géomatique chapeautent le travail des techniciens déployés dans divers services et qu'eux-mêmes doivent pour cette raison entretenir des liens étroits avec tous les services, qu'il s'agisse du bureau du maire, de la refonte des districts électoraux, ou d'autres projets d'importance. Leurs rapports principaux, ajoute-t-il, sont avec les techniciens

et, du point de vue du facteur, c'est à eux qu'ils doivent être comparés plutôt qu'aux analystes. Citant et déposant à ce sujet lors de son 2<sup>e</sup> témoignage les descriptions d'emploi *Analyste en support et développement des systèmes* (urbanisme) et *Technicien en géomatique et cartographie* (ingénierie), il souligne que ce sont des gens à qui il devait offrir du support, notamment pour le projet Géo Infra, telle la méthodologie du travail, la normalisation des termes et l'automatisation des façons de faire.

[610] Son supérieur M. Retamal est toujours là au départ reconnaît d'emblée M. Rancourt qui dit voir en lui « une sommité de la géomatique ». Il leur accorde toutefois une grande autonomie et son intervention varie selon la priorité des projets.

[611] *Témoignage de M. Retamal.* Rappelant les conditions informatiques fort diverses et largement décentralisées des ex-villes, il souligne l'importance que revêtait pour lui, à titre de chef de la division de la géomatique dans la nouvelle ville, la création d'une équipe constituée de quatre (4) analystes de systèmes et de quatre (4) techniciens en géomatique. En combinant les connaissances informatiques, les langages de programmation, les méthodes de développement et les connaissances générales en cartographie, il se donnait les moyens de développer des applications, en plus d'aider les utilisateurs à choisir les logiciels appropriés, à les installer et à les supporter. Ce personnel est demeuré stable durant la période pertinente, ce qui n'a pas été le cas par la suite.

[612] Son approche visait donc à constituer des équipes formées d'analystes de systèmes et de géomaticiens pour les affecter aux divers projets envisagés. Une personne devait assurer la réalisation du projet mais, selon le chef Retamal, les uns et les autres pouvaient s'acquitter de tâches d'analyste et assurer de la sorte une continuité dans les façons de faire les choses. Il estime par ailleurs que si les utilisateurs disposaient d'un guide sur leurs caractéristiques techniques « *on éliminerait 80% du travail de l'analyste* ».

[613] Quant à son propre rôle, il était de vendre le service, mal perçu à son avis puisque certains estimaient qu'on voulait « mettre leurs techniciens à la poubelle ». Conjointement avec son directeur M. Scantland, ils se sont engagés dans un long processus d'échanges et de discussions en vue de se doter des meilleurs outils pour réaliser leur mandat. Après deux ou trois ans à vaincre des résistances, ils ont dégagé des choix consensuels et réussi à imposer des orientations technologiques précises.

[614] Il y a eu peu de suivi pour certains projets, les services visés continuant de s'en remettre à leurs méthodologies ou à leur choix, convaincus de leur mérite, et la direction de l'informatique sans aucun pouvoir de dicter ses choix. Ceci dit, ses employés ont des comptes à rendre à leurs clients et utilisateurs, et lui-même intervient si des produits ne sont pas à la hauteur ou que les délais sont trop longs.

[615] Pour nombre de projets dont la sécurité civile, une connaissance du secteur était importante et M. Rancourt s'avérait la personne ressource tout indiquée dans ce cas. À cause de ses antécédents comme technicien en cartographie et ses connaissances du domaine, il pouvait imaginer facilement comme analyste l'apport important de la géomatique à ces projets. Il peut aller chercher toutes les caractéristiques à automatiser et réaliser rapidement ce qu'il est possible de faire. Il est clair que, pour ces raisons, M. Rancourt était très sollicité.

[616] De son point de vue de chef de division, il n'estime pas cependant que divers aspects de son implication dans le projet du schéma de couverture de risques, dont les présentations, ne relevaient pas fondamentalement de ses tâches et de son expertise en géomatique. À son avis, il ne revient pas à ses employés de faire le travail des utilisateurs puisqu'on devrait normalement s'attendre à ce que ceux-ci nous disent ce dont ils ont besoin. En l'espèce, M.

Rancourt a donné un excellent service au niveau de ses connaissances en géomatique.

[617] De l'avis de M. Retamal, il n'y avait pour lui aucun besoin de superviser ce responsable de projets puisqu'il n'y avait aucune décision à prendre mais du support à fournir. Il n'y avait pas non plus de technologie à acheter ou à supporter. Ce qu'il a fait, c'est de l'analyse spatiale pour développer des plans d'urgence, plans qu'il ne lui revenait nullement de dresser.

[618] Le rôle de la section de la géomatique n'est nullement différent de celui du service de l'informatique lui-même, soit de fournir des outils, d'assurer la gestion technologique, de développer des applications et d'offrir du support. Il s'exerce particulièrement à l'égard des infrastructures et de services tels l'urbanisme, les centres de services, les travaux publics et l'ingénierie. Les problèmes qui s'y soulèvent peuvent être habituellement résolus à son avis par la normalisation des méthodes, les bases de données, le développement d'applications et de la formation.

[619] Il qualifie ce dernier élément de choix stratégique car il est plus facile, pour des raisons budgétaires, de former des formateurs au sein de son unité. Ce fut le cas pour la formation offerte à l'interne pour les outils technologiques ArcGIS et AutoCad. La même formation, quoique beaucoup moins formelle, se fait pour des systèmes développés à l'interne. Il reconnaît que beaucoup d'analystes, tels M. Imgaline, ont reçu diverses formations supplémentaires qui, si elles n'étaient pas obligatoires, font gagner du temps. Les meilleurs résultats sont obtenus à son avis quand on apprivoise soi-même les outils mais les cours accélèrent certes pareille démarche.

[620] La validation, mentionnée à l'occasion par des analystes, doit être entendue selon lui en un sens strictement technique car il ne revient pas à l'analyste à dire à l'ingénieur que « *sa ligne n'est pas correcte* ». Quand des

données sont intégrées dans un serveur, elles doivent répondre à des règles ; il revient à l'analyste de chercher à améliorer le processus en cause mais on doit présumer, en matière de zonage par exemple, que les lignes sont les bonnes.

[621] Concernant la division du travail au sein de son groupe chargé du développement, M. Retamal précise d'abord qu'un géomaticien est quelqu'un possédant à la fois une formation générale et une formation en informatique, une combinaison qui représente ce vers quoi il tend. Il y a des spécialisations certes mais la formation envisagée est celle qui apprend à devenir informaticien. On peut être arpenteur géomètre et analyste de systèmes I spécialisé dans le traitement des valeurs numériques et en mesure de faire de la programmation.

[622] L'exercice de la classification des postes s'est avéré difficile selon lui en raison de la résistance de ses gens qui estimaient savoir quoi faire alors que son propre objectif était de favoriser le travail d'équipe et d'encourager ses techniciens en géomatique à devenir des analystes qui connaissaient bien le milieu dont ils provenaient et les procédés qui y avaient cours.

[623] Le chef reconnaît avoir rédigé lui-même les descriptions d'emploi en cause après consultation avec son patron, ses collègues et leurs titulaires. Un baccalauréat en géomatique et une année d'expérience préalable sont suffisants selon lui pour le travail qu'on exige des analystes en géomatique. Il considère la géomatique comme une spécialisation dont le propre est de transformer le réel en format numérique à partir de l'acquisition, de la projection et de la numérisation des données. Le baccalauréat vise au premier chef l'informatique et les moyens d'interroger les bases de données.

[624] Touchant l'expérience préalable d'un an seulement, il a expliqué ses raisons à ses gens lors de rencontres mais ceux-ci lui « ont sorti » des descriptions de techniciens, notamment en cartographie, dans lesquelles les

exigences étaient de 3 à 4 ans. À la suite de ces échanges, il a consulté les RH et convenu de s'en tenir à un an. Il y avait, pense-t-il, confusion quant à l'expérience interne ou externe à la Ville.

[625] Il ajoute en contre-interrogatoire que les tâches des analystes et des géomaticiens sont largement les mêmes sauf pour l'étape proprement technique de la réalisation du système où les derniers font appel à des outils spécialisés tels la cartographie ou d'autres thématiques. Or, cette partie, on l'a en sortant de l'université, ce qui n'est pas le cas pour les programmeurs qui doivent apprivoiser des milieux très diversifiés et dont les exigences de programmation s'avèrent plus difficiles.

[626] Il explique que l'analyste programmeur fait lui aussi de la programmation mais dans un cadre restreint de petits systèmes. On ne lui demande pas de développer un système mais de travailler à son maintien en utilisant ses techniques de programmation à l'endroit des sous-systèmes. Il s'agit d'un travail exigeant et important puisque des lignes de code bien rédigées permettent de repérer et de corriger facilement des erreurs de programmation.

[627] Son cadre de gestion des projets confiés aux membres de son équipe varie selon la nature de ces projets. Ainsi, les ortho-photos représentent un type de projets qui sont habituellement confiés à une firme externe et qui font l'objet de partenariat comme en l'espèce. D'autant plus que ce sont des projets coûteux qui, comme dans la plupart des villes, sont effectués selon un mode de partage des coûts.

[628] En l'espèce, M. Rancourt était le contact et la responsabilité première du groupe était le produit lui-même. Le mandat qui lui était confié était relativement simple car nulle prise de décision ne lui était associée : il devait discuter de la division du travail et valider les photos recueillis. Il avait à cet égard beaucoup de latitude, ajoute le chef de division, parce qu'il se fiait

beaucoup à lui. De façon plus générale, les appels de support venant des services sont dirigés le plus souvent ou rapidement vers une seule personne.

[629] En ce qui a trait au projet PAC, l'analyste de systèmes I, très fort en programmation, y a travaillé comme membre de l'équipe, tout comme M. Imgaline, et il en a assuré la réalisation technique. M. Retamal précise que les contacts avec l'utilisateur visaient dans ce cas à déterminer ce qu'on pouvait faire, nullement de décrire les fonctionnalités, une tâche qui relève directement de l'utilisateur lui-même.

[630] La supervision d'un projet varie elle aussi selon le projet mais implique surtout le contrôle de la qualité. Un premier contrôle s'exerce avant la présentation du projet à l'utilisateur, après quoi c'est l'utilisateur qui vérifie les choses et accepte ou non le produit conçu pour lui. Le contrôle est simple : « *ou ça marche, ou ça ne marche pas* ».

[631] Pour l'ensemble du groupe, les communications externes ne sont pas aussi régulières que celles évoquées par M. Rancourt. S'il y a eu effectivement beaucoup de communications de sa part sur le projet de schéma, elles s'imposaient d'elles-mêmes et s'avéraient relativement simples. Nombre de communications sont survenues aussi avec les fournisseurs sur le produit AZIMUT car la nouvelle version ne fonctionnait plus. Après plusieurs essais infructueux, M. Retamal a recommandé lui-même d'en cesser l'utilisation et de le remplacer. Il ajoute que toutes les négociations avec ESRI concernant ces divers produits relèvent de lui et du directeur Scantland, comme d'ailleurs toute action qui exige une autorisation budgétaire.

[632] Il indique à ce propos le renouvellement chaque année des licences d'utilisation de produits informatiques dont l'analyste Quinn a la responsabilité de maintenir l'inventaire et les mises à jour, de s'assurer de la concordance entre le nombre de ces licences et celui des utilisateurs. Si des licences

supplémentaires sont nécessaires en cours d'années, M. Quinn lui en fait part et en discute avec lui. Il n'y a pas négociation de prix – c'est toujours 5 000\$, qui ne peut survenir d'ailleurs que lors de l'acquisition des licences. Dans le cas d'AutoCad, le directeur lui-même autorise l'acquisition de licences.

[633] Il indique en contre-interrogatoire que M. Quinn recueille effectivement des renseignements de prix sur des produits tels que les licences Autodesk et ESRI. Il ajoute toutefois que la décision touchant la pertinence d'un produit relève de lui à titre de chef de la division. Une fois la pertinence établie, M. Quinn est responsable d'obtenir des propositions de divers fournisseurs.

### **3 - Argumentation**

[634] *Le Syndicat*. Abordant d'abord les facteurs de communications internes et externes (F-9 et F-10), la représentante syndicale souligne l'importance du contexte. Ce contexte est marqué en effet de changements technologiques importants, d'implantations de nouvelles procédures de travail, la proximité des liens avec les divers services qu'ils desservent, ainsi que le nombre d'intervenants en cause. Elle est d'avis que plusieurs des interventions des analystes en géomatique, notamment lors de participation à des travaux de comités, relèvent de la négociation et que l'énoncé du niveau 3 ne reflète pas la teneur réelle des communications en cause.

[635] Le contexte joue également un grand rôle relativement à la question de l'autonomie visée par le facteur 8. M<sup>e</sup> Brunet Baldwin invoque à cet effet le grand nombre de projets comportant un volet géomatique, ainsi que le cadre de gestion de M. Retamal qui, en raison de la vingtaine d'employés sous sa direction, ne pouvait que leur laisser une grande latitude. Elle cite à cet égard les mêmes comparables que ceux évoqués lors de son argumentation sur les postes d'analystes de systèmes I.

[636] Le litige portant sur l'expérience préalable (F-2) la « *trouble beaucoup* » souligne la représentante. Elle voit dans la position patronale un manque évident de logique et de cohérence. La preuve révèle selon elle un changement notable de justification de l'exigence d'un (1) an de la part du chef Retamal. Lors de son premier témoignage, il s'en remet à l'avis reçu à cet effet de la part des RH alors qu'au second il propose l'argument de la programmation. Il a admis au surplus avoir commis une erreur à ce sujet lors d'une rencontre avec les employés visés.

[637] La représentante invite à considérer pour ce facteur les descriptions d'emploi des agents au développement culturel et du patrimoine. Elle invoque également les exigences rattachées aux analystes de systèmes dans deux ex-villes et à la CUO où on demandait cinq (5) ans d'expérience, comme à Aylmer dans la version modifiée du poste de technicien en géomatique. La version antérieure de celle-ci, déposée par la Ville, fait état de plus de 2 et moins de 5 ans. Quoiqu'il en soit, le fait demeure qu'on parle toujours d'une exigence supérieure à la seule année proposée par l'Employeur.

[638] En l'espèce, les gens reçoivent des demandes et travaillent avec plusieurs services à qui ils doivent offrir du support. Pour cette raison, il importe aux analystes de connaître l'organisation pour effectuer du développement dans les systèmes qu'ils utilisent. Elle réfère à ce sujet à la description d'emploi du poste *Analyste en support et développement des systèmes* (S-351 a)), poste pour lequel on exige un baccalauréat et trois (3) années d'expérience.

[639] Elle conclut en soulignant qu'à défaut de retenir les cinq (5) ans prévus dans certaines ex-villes, il faut minimalement comparer les exigences du poste avec tous les postes et en tenant compte du fait que la géomatique est une science différente de l'informatique et un domaine spécialisé en soi, nullement un sous-produit de l'informatique.

[640] *La Ville*. La représentante rappelle d'abord que le droit de gérance s'impose lorsqu'il s'agit de déterminer les exigences d'expérience préalable. Quant à la différence entre le nombre d'années d'expérience exigé, elle tient au fait que l'analyste en géomatique doit posséder un baccalauréat spécialisé contrairement à l'analyste de systèmes de qui on exige seulement un bac général.

[641] Référant aux descriptions d'emploi de l'ex-Ville d'Aylmer, M<sup>e</sup> Laviolette note que les exigences varient de l'une à l'autre à ce chapitre et surtout qu'elles sont liées à une exigence académique moindre, soit un DEC. Le plan est ainsi conçu que si la formation académique est rehaussée les années d'expérience requises seront moindres. Concernant le poste *Analyste en support et développement des systèmes* invoqué par le Syndicat, elle soumet que son titulaire ne fait pas qu'offrir du support mais qu'il participe à l'élaboration et au suivi des systèmes.

[642] Relativement à l'autonomie (F-8), la représentante rappelle que la preuve fait état de la présence de M. Retamal à toutes les réunions. Par ailleurs, il est clair que nombre des vérifications pour le projet du schéma de couverture ont été faites par le responsable du service en cause, ce que M. Rancourt a d'ailleurs reconnu.

[643] Utilisant le poste *Analyste en contrôle interne* comme comparable, M<sup>e</sup> Laviolette estime que la nature des communications internes (F-9) est en l'espèce différente car, contrairement au titulaire du premier qui intervient à la suite d'une vérification, les analystes en géomatique répondent plutôt à des demandes de développement de la part de clients. Le fait que des gens leur expriment des besoins crée un contexte très différent de communications puisque l'analyste s'y présente invité.

[644] Pour ce qui est des communications externes (F-10), il est difficile pour la représentante de voir en quoi des offres de partenariat ou d'autres services pourraient constituer, selon l'énoncé du facteur, des questions controversées ou délicates sur lesquelles on doit obtenir un accord. Il y a également en l'espèce la question de la régularité de pareilles communications qui se soulève.

[645] *Réplique syndicale.* Les exigences académiques supérieures sont d'abord le reflet d'une main d'œuvre de plus en plus scolarisée selon la représentante. Il faut alors tenir compte de cette réalité du marché du travail. Quant aux années d'expérience, elles visent à s'assurer de la capacité du titulaire à exécuter les tâches du poste, ce que ne peut accomplir le rehaussement des exigences académiques.

[646] Parlant de l'affichage des postes en 2008, M<sup>e</sup> Brunet Baldwin indique qu'il s'agit en fait d'une abolition de deux postes du service doublée d'une délocalisation dont le résultat fait en sorte que les tâches demeurent les mêmes mais que leur réalisation demande davantage d'expérience. Sa collègue patronale réplique sur ce point que ces remarques constituent une supposition quant aux intentions de l'Employeur, et que personne ne pouvait prévoir l'évolution que subiraient certains services.

[647] M<sup>e</sup> Brunet Baldwin attire l'attention enfin sur le 4<sup>e</sup> point du 1<sup>er</sup> champ de la description d'emploi ici visé qui atteste de la présence de la composante de programmation. On y mentionne en effet la réalisation de « codage à l'aide de langages de programmation et des scripts pour implanter des interfaces....des automatismes ».

#### **4 - Décision**

##### **(F-2) - *Expérience préalable***

[648] Les remarques déjà formulées sur les exigences des ex-villes relativement à ce facteur demeurent ici pertinentes. Son examen doit s'appuyer principalement sur les tâches telles qu'elles sont accomplies dans le cadre organisationnel et opérationnel en vigueur durant la période applicable et l'expérience préalable qu'elles supposent.

[649] En raison justement de ce contexte, le degré suggéré par la Ville pour ce facteur me paraît sous-estimé. Il ne tient pas compte suffisamment de l'accomplissement par les analystes en géomatique de tâches semblables à leurs collègues en ce qui concerne la presque totalité des étapes d'un projet et la connaissance qu'elles supposent des réalités propres aux divers environnements des projets visés.

[650] On peut estimer, comme le fait M. Retamal que leur expertise consiste essentiellement à ajouter « une couche » aux systèmes en développement mais cette opération, outre l'aspect technique lié à leur formation particulière, nécessite elle-même une bonne compréhension des autres tâches de développement et la maîtrise des plusieurs logiciels très spécialisés.

[651] Les renseignements fournis par les analystes en géomatique sur l'importance de la connaissance du milieu et de ses besoins sont nombreux et convaincants. Ils peuvent se réclamer en outre du témoignage de M. Imgaline dont la connaissance du domaine des bases de données à référence spatiale ne peut être mise en doute. À ses yeux, le travail de ces analystes exige des connaissances poussées en matière de développement d'applications, en plus d'une connaissance pratique de plusieurs logiciels dont la maîtrise prend environ trois (3) ans.

[652] Ce type de connaissance et celle du milieu particulier de développement dans lequel l'analyste en géomatique est appelé à travailler justifient, à mon avis, de réviser à la hausse le degré approprié du facteur.

[653] Les trois (3) années déjà exigées des analystes de systèmes I avec qui ils doivent travailler régulièrement dans un même cadre opérationnel apparaissent en conséquence comme une mesure plus appropriée. Le degré **4** du facteur devra donc s'appliquer à ce type de postes.

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

[654] Le cadre d'analyse est évidemment le même que pour les postes précédents. L'autonomie « technique » des analystes en géomatique est évidemment considérable étant donné leur spécialisation mais, tel que mentionné précédemment, le facteur vise principalement l'autonomie à caractère décisionnel, c'est-à-dire qui mène aux actions et conséquences dont il entend mesurer la portée.

[655] Tout comme leurs collègues, les analystes en géomatique se voient confier des tâches spécifiques à partir de projets découpés en divers modules ou composantes, projets eux-mêmes définis préalablement par la direction quant à leurs caractéristiques fondamentales (portée, fonctionnalités, ressources, etc.). Cette façon de distribuer le travail et d'en vérifier l'exécution me paraît relever davantage pour ces raisons de « directives générales » que « d'orientations très générales » pour reprendre les énoncés du plan ici débattus.

[656] Le projet du schéma de couverture de risques d'incendies, le plus important de ceux auxquels M. Rancourt a participé, est instructif à cet égard. Tel que ce dernier l'a expliqué, l'encadrement pour ce projet était particulièrement important du point de vue des multiples étapes à suivre. Sa propre participation aux rencontres bimensuelles que tenait le comité chargé de la direction du projet, et qui comprenait l'état-major du service des incendies, en témoigne éloquemment.

[657] Il me paraît difficile de concevoir en pareil contexte que son travail n'ait été balisé que par des orientations très générales et qu'il n'était effectivement vérifié que lorsque complété. Les autres projets, dont celui du portail sur l'affichage de la criminalité, ne semblent pas être fort différents à cet égard.

[658] L'énoncé b de la variable autonomie s'applique donc, soit le degré **4** du facteur ou la cote d'ensemble **bC**.

### **(F-9)** *Communications internes*

[659] Malgré les nombreuses précisions apportées par le titulaire sur l'étendue et la fréquence de ses communications avec les représentants ou cadres des divers services, on cherche en vain des indices clairs de la présence de points de vue de ces personnes qui auraient nécessité des discussions de fond pour aboutir éventuellement à un consensus.

[660] Agir à titre de personne ressource auprès de ces personnes, une situation plus que fréquente dans les exemples offerts, ne se traduit pas normalement par ce genre de dynamique où l'on doit fondre des points de vue opposés. L'apport consiste plutôt à permettre à ces personnes de parvenir à des décisions qui tiennent compte de perspectives ou d'aspects que seul un spécialiste est en mesure d'offrir. La personne qui fait appel à cette expertise n'a pas à être convaincue de « besoin de collaborer » ou de donner son approbation. Bref, la finalité de ce type de communications est autre.

[661] Quant à la finalité des discussions au sein de divers comités, elle vise généralement à assurer l'expression de tous les points de vue pour circonscrire les questions et tracer des lignes possibles d'action pour l'instance décisionnelle à l'origine de la constitution de pareils comités. Les exemples fournis ne

permettent pas de penser que l'objectif des échanges était réellement de parvenir à un consensus.

[662] Il en résulte que, pour les communications internes caractéristiques de ce poste, le degré **3** du facteur est approprié.

**(F-10) Communications externes**

[663] Le seuil critique à franchir pour obtenir le degré du facteur recherché par la Syndicat est la démonstration d'une « *habileté de persuasion sur des questions controversées, complexes ou délicates* ». On le présente souvent, avec raison comme celui qui implique une dynamique quelconque de négociation.

[664] Le projet des ortho-photos est celui qui, à première vue, semble en offrir l'exemple. Il s'avère cependant que, selon le témoignage de M. Retamal non contredit à ce sujet, le rôle de M. Rancourt dans ce projet n'était pas la négociation – le contact était lui-même à titre de chef de division, mais celui de voir à la division du travail et à la validation des photos.

[665] En ce qui concerne le projet du schéma de couverture de risques d'incendie, les communications externes très nombreuses du titulaire à son sujet ont pris la forme de présentations dont l'objectif fondamental était, à l'évidence, de fournir des explications complexes et détaillées. Les autres projets mentionnés ne démontrent pas non plus un objectif différent de celui-ci. Bref, le degré **3** du facteur décrit le mieux les activités caractéristiques des communications externes fréquentes menées par M. Rancourt.

## Technicien aux projets informatiques

(Mike Leclair)

[666] Pour le Syndicat, le titulaire de ce poste aurait dû être intégré comme chargé de projets lors de l'intégration. Il en résulte que, mis à part F-3, F-6, F-7, F-9 et F-12, tous ses facteurs sont en litige.

[667] Ce sont, plus spécifiquement les suivants : *Formation académique (F-1 - S : 4 et V : 3)*, *Expérience préalable de travail (F-2 - S : 5 et V : 4)*, *Concentration (F-4 - S : 4 soit 2C et V : 3 soit 2B)*, *Complexité (F-5 - S : 4 et V : 3)*, *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 5, soit cC et V : 3, soit bB)*, *Communications externes (F-10 - S : 4 et V : 3)*, *Coordination et formation (F-11 - S : 3 et V : 1)* et *Environnement humain de travail (F-13 - S : 1, soit AOB0C1 et V : 1, soit AOB0C0)*.

### 1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[668] Entré à la Ville au terme d'un affichage en 2001 d'un poste de Technicien en normalisation, M. Leclair a été affecté plutôt à titre de technicien conseil (titre générique hérité du Comité de transition) à des tâches de coordination au sein du bureau du directeur de service André Scantland. Lors de l'exercice préparatoire à l'intégration en 2006, une description d'emploi portant l'intitulé *Chargé de projets – planification et coordinateur* (pièce S-320) a été rédigée pour ce poste. Elle a été remplacée presque aussitôt toutefois par celle actuelle de *Technicien aux projets informatiques*, parce que, souligne M. Scantland, il s'est fait dire par les Ressources Humaines que le titre précédent était réservé aux cadres.

[669] Selon la description d'emploi de ce dernier poste, M. Leclair « assure le suivi des échéanciers de projet; effectue la cueillette préliminaire des besoins afin de préparer les fiches signalétiques et les fiches synoptiques reliées à chaque

*projet; effectue ou obtient des estimés préliminaires; assiste aux rencontres traitant des projets; agit à titre de personne-contact auprès des divers intervenants; informe le directeur de toutes problématiques importantes ou retards affectant les projets et propose des solutions; effectue des recherches et rencontre les fournisseurs pour appuyer ses recherches ».*

[670] Les deux (2) principaux champs de responsabilités y apparaissant et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Coordination de projets (70%) et Recherche et rédaction de rapports (30%)*.

[671] Pour la description d'emploi du Chargé de projets, ébauchée puis écartée, les renseignements correspondants y apparaissant sont les suivants. Conformément au résumé de fonctions, son titulaire « *procède à l'analyse préliminaire des systèmes incluant l'étude de leur rentabilité; joue un rôle conseil auprès des directions utilisatrices dans la réorganisation du travail lors de la mise en place de nouvelles technologies ou selon les besoins des utilisateurs; identifie et analyse les solutions possibles et effectue ou obtient des estimés préliminaires; effectue des recherches et rencontre des fournisseurs pour appuyer ses recommandations de solution possible et effectue des recherches sur Internet concernant la sécurité et les technologies ».*

[672] Les champs principaux de responsabilités et leur pourcentage de temps estimé sont : *Gestion de projets (70%) et Analyse de données (30%)*. Les compétences minimales requises ou souhaitées dans ces deux champs se présentent sous une forme plus détaillée que pour l'autre poste, mais elles n'en diffèrent pas par rapport aux plus pertinentes d'entre elles (capacité d'analyse, maîtrise des logiciels de la suite Microsoft Office, et maîtrise du logiciel Microsoft Project).

[673] Une comparaison sommaire des détails des tâches fournies pour chacun des champs de responsabilités mentionnés ne révèle pas non plus, dans

l'ensemble, de grandes différences entre ceux-ci dans l'une et l'autre description d'emploi. Ainsi, la fonction de représentation de la Ville est plus atténuée dans la description actuelle et la référence à « *l'analyse préliminaire des systèmes* » contenue dans l'autre est maintenant éliminée. Toutefois, toute la partie analyse et recherche, les exigences de suivi des projets, le devoir pour le titulaire d'aviser son directeur de toutes problématiques importantes, demeurent intacts même si ces éléments sont formulés de façon plus écourtée.

## **2 – Preuve**

[674] Détenteur d'un DEC en informatique du CEGEP de Hull et de certificats Microsoft (MCSA) et Cisco (CCNA ou Certified Cisco Network Analysis), M. Leclair a été embauché d'abord à contrat dans l'ex-ville de Gatineau comme technicien en informatique pour installer des ordinateurs personnels, fonction qu'il a exercée pendant trois (3) ans avant d'être assigné à la réseautique jusqu'à la fusion municipale. Au cours des 15 années précédentes, il avait travaillé à son compte.

[675] Déclaré excédentaire à la fusion, il a postulé et obtenu dans la période qui a suivi un poste de Technicien en normalisation. Les tâches reliées à ce poste et peut-être accomplies pendant 2 ou 3 mois ont tôt fait, souligne-t-il, de « *prendre le bord* » au profit de la coordination des projets et ce, pour toute la période pertinente.

[676] La première description d'emploi de *Chargé de projets* préparée par son supérieur reflète mieux que ne le fait la description actuelle les tâches de coordination en cause. Elle représente, dit-il, « ma job à 90 et 95% », la différence résultant du fait qu'il estime à 80% la part occupée par la gestion de projets et à 20% plutôt qu'à 30% celle des études de marchés.

[677] Référant à l'énoncé des rôles et responsabilités de la section Planification et coordination du Projet de réorganisation lequel parle entre autres de la planification et de l'évaluation des nouvelles demandes, de la documentation opérationnelle et technique et de la consolidation des projets, M. Leclair affirme que ses tâches n'ont nullement changé, à compter de 2003, à l'égard de ses responsabilités.

[678] Au cours des trois ou quatre dernières années, les projets qu'ils gèrent comprennent en moyenne 2 à 3 gros et une dizaine de petits. Le rapport qu'il soumet au comité de gestion informatique pour sa rencontre du 24 février 2004 donne une première idée de l'éventail de ceux-ci. Les huit (8) projets qui y figurent sont les suivants : Manuel pour serveurs sous forme électronique; Manuel pour serveurs (papier) avec le département des réseaux; Projet A du DG de la Salle Henri-Masson; Projet pour pompiers; Recherche d'un logiciel pour prévision fiscale d'un projet en urbanisme; Recherche d'un logiciel pour le SPAM; Projet Intranet avec les communications; Projet B du DG (Vidéo Booth) pour communications citoyens-élu. M. Leclair confirme que ce dernier projet n'a pas abouti faisant partie du 5% de ses projets à qui ce sort est réservé.

[679] Le projet Informatisation de la salle de réunion de DE-CLDG pour des réunions sans papier compte parmi ses gros projets. Il a complété d'ailleurs à cette fin une fiche signalétique de projet, laquelle contient tous les renseignements propres à chacune des étapes, tels la justification du projet, les contraintes, la clientèle visée, le plan d'affaires et les règles d'affaires, les fonctionnalités recherchées, les logiciels proposés, l'estimation des ressources et des besoins, notamment en équipements et en entretien, les coûts de formation et les indicateurs de réussite. Pour son supérieur M. Scantland, la difficulté principale du projet n'était pas son application informatique mais plutôt la structuration des appareils pour qu'ils fonctionnent avec des instruments numériques.

[680] C'est à ces diverses responsabilités et à la mise en œuvre de la directive municipale SI-2006-18 portant sur la démarche à suivre par les usagers désireux d'apporter des modifications à leurs systèmes que M. Leclair associe l'autorisation qu'il a reçu de la Ville de compléter sa formation et d'obtenir la certification PMP en gestion de projets. Cette formation, réservée à des gens ayant démontré déjà une bonne expérience en gestion de projets, se donne en mode accéléré, soit 60 heures en 5 jours à raison de 12 heures par jour. Elle correspond selon lui au Programme court de l'Université du Québec en Outaouais sauf pour ce qui est de ses cours d'appoint. Parmi les autres formations reçues et défrayées par la Ville, il cite celle de Bois-de-Boulogne sur les réseaux et, à Ottawa, sur la gestion de multiples projets et les façons de les intégrer.

[681] L'aménagement du conseil municipal numérique est un projet pour lequel il dit avoir réalisé l'étude des exigences techniques, procédé à l'évaluation des coûts et des ressources de programmation disponibles, vu à l'acquisition d'ordinateurs personnels pour les conseillers et le personnel attitré. Aux fins de ce projet, il a rencontré de nombreux cadres et a consulté aussi à l'externe (entre autres des spécialistes de Boston). À partir des besoins identifiés et des échéanciers fixés, il a proposé des solutions, étant parfois contraint « à ramener les gens sur terre ».

[682] M. Leclair participe également aux rencontres du comité de gestion informatique qui réunit tous les cadres du service. On fait le point, entre autres, sur l'état des projets en cours, ce qui est le cas de celui de la Salle Henri-Masson dont il est responsable et que mentionne le compte rendu de la rencontre du 24 février 2004. Aménagement d'une salle de vidéoconférence pour réunions du Conseil avec tous les équipements technologiques requis (micros, enregistrements, écrans, etc.), ce projet d'une valeur de près d'un demi-million s'est échelonné sur plusieurs années et subit de nombreuses modifications.

[683] C'est dans le cadre de la réalisation de ce projet qu'il a été impliqué dans la préparation d'une mise en demeure à l'endroit d'un fournisseur d'équipement audio-visuel qui, contrairement aux termes du contrat, avait décidé de ne pas terminer le projet. Il a dressé à cette fin le tableau de tous les manquements observés et la chronologie de ses interventions auprès des dirigeants de la compagnie durant la période de février à juillet 2005.

[684] Il conclut ce résumé en soulignant avoir demandé à Claude Tremblay du service du contentieux de la Ville d'entamer des procédures légales et en indiquant son intention de faire une demande de soumission auprès d'un autre fournisseur. Au terme de divers moyens de pression, dont la retenue de sommes à verser, il a rencontré le président de la compagnie visée pour éplucher la liste de tous les problèmes à résoudre et prolonger les délais de réalisation.

[685] Face à un problème, sa façon coutumière de procéder est d'en parler à son supérieur et de suggérer des façons de le résoudre. Selon l'issue de leurs échanges à ce sujet, il décide d'aller de l'avant avec sa solution ou d'attendre. Dans le cas de demande de modifications au projet de la Salle Henri-Masson, il intervient généralement seul souligne-t-il, et contacte les divers départements impliqués. Les rencontres internes qu'il tient à ces occasions servent à leur faire justifier leurs demandes et à préciser leurs besoins. Une fois qu'un projet est approuvé, son budget n'est pas dépassé habituellement; pour les demandes d'ajouts, il consulte son supérieur.

[686] Selon lui, il y a toujours un problème ou un autre avec des fournisseurs pour les petits projets. Souvent, il va repousser un aspect ou un autre du projet pour le faire correspondre au budget ou examiner son impact sur ses autres projets.

[687] M. Leclair répond de plus à des demandes d'avis technique sur une nouvelle technologie ou de nouveaux produits. Il donne l'exemple de l'évaluation de plusieurs produits d'assistance numérique personnelle (ANP) qu'il a consignée dans un texte de 3 pages en juin 2003. Il y décrit et compare les divers types disponibles sous l'angle des coûts, de la durée des piles, de l'affichage, etc. Sa recommandation de retenir le BlackBerry a été retenue.

[688] Il ajoute que ce qu'on implante dans le cadre de ses projets se traduit à 80% par un besoin de formation. Ainsi, pour la Webdiffusion, il a fallu former les techniciens et les clients et usagers. Il a lui-même préparé des guides d'utilisation pour le maire et un guide de fonctionnement des imprimantes.

[689] *Témoignage de M. Scantland.* Il participe en 2006 à la rédaction des deux descriptions d'emploi de M. Leclair. La première, Chargé de projets est abandonnée parce que les RH l'ont avisé qu'il s'agissait d'un titre d'emploi réservé aux cadres. Il a alors retenu le titre d'emploi actuel de *Technicien aux projets informatiques*.

[690] Interrogé sur l'avant dernier point du premier champ de cette description d'emploi, il souligne qu'il n'est arrivé qu'une seule fois, soit pour le projet de la salle des comités, que le titulaire ait accepté « les livrables reçus des fournisseurs » et communiqué avec ceux touchant les problèmes les concernant. Quant à la préparation des fiches signalétiques et synoptiques mentionnée à la rubrique *résumé* de la description, le directeur est d'avis qu'il s'agit davantage de participer à un tel exercice, plusieurs personnes étant généralement impliquées. Il cite le dossier des équipements multifonctions pour lequel lui-même et Marcel Charrette ont préparé l'appel d'offres conjointement avec les responsables de l'approvisionnement.

[691] Le mandat de M. Leclair touchant l'aménagement de la salle des comités était selon lui de vérifier auprès de la firme externe chargée de l'audio-visuel à

cet endroit de déterminer quelle était la meilleure technologie à intégrer au cadre existant qui comprenait la gestion des micros, l'enregistrement et la Webdiffusion. On ne voulait pas produire de CD et éviter que tous arrivent avec leurs portables, ce qui explique l'acquisition d'équipement permanent en mode terminal.

[692] L'Internet venait compliquer les choses puisque deux entrées devenaient nécessaires : une pour le Conseil numérique et une autre pour les consultations. La table, aux dimensions déjà réduites par l'espace occupé par divers instruments de connexion, s'avérait plus difficile encore à aménager en fonction des besoins de 20 postes de conseillers et directeurs de services. C'est à M. Leclair qu'incombait la tâche de coordonner tous ces divers changements et de s'assurer du respect des échéanciers conformément aux ententes conclues avec les collaborateurs internes et externes. Ses responsabilités étaient du même ordre à l'endroit du projet de la salle Henri-Masson.

[693] Toute décision financière touchant cette salle relevait toutefois du responsable ou du gestionnaire de celle-ci. À la fusion, la table a dû être agrandie pour répondre au nombre plus élevé de conseillers. Certaines demandes en cours de route ont été financées à même le PDI, alors que la Web diffusion, réalisée clé en main par une firme externe, n'a eu aucun impact financier sur la direction de l'informatique.

[694] En ce qui a trait au conseil numérique, le directeur souligne que le volet application était déjà là et que la greffière était vraiment la responsable du projet. Les 40-45 milles dollars d'ajouts d'équipements qu'il a nécessités sont venus du PDI. La responsabilité particulière de M. Leclair était de rechercher les coûts des terminaux. La modification de la table a coûté quelque 15 000\$ mais en dehors du budget de sa direction qui lui se contente de gérer la technologie.

[695] La vérification du travail de M. Leclair se fait au niveau des rencontres de suivi auxquelles il participe et aux rapports de suivi qu'il prépare. Il lui arrive d'être consulté par lui au sujet d'un problème avec les cols bleus mais, selon le directeur, M. Leclair travaille généralement avec eux sans problème.

### **3 - Argumentation**

[696] *Le Syndicat*. Il y a en l'instance deux volets sous lesquels il convient d'aborder les questions en litige selon M<sup>e</sup> Brunet Baldwin. Le premier concerne le besoin de réévaluer s'il est toujours de mise d'écarter le titre d'emploi Chargé de projets. À son avis, cette exclusion ne se justifie plus puisque qu'il y a eu évolution importante des fonctions effectuées par les cols blancs ces dernières années comme le démontrent les projets confiés à M<sup>me</sup> Crispin. D'autant plus que la description de tâches proposée au départ pour M. Leclair et celle retenue nous suggère qu'on « est dans les mêmes eaux ». Il ne serait donc pas incohérent dans ces conditions d'avoir des gens chargés de projets.

[697] L'autre volet touche à la formation académique à laquelle se rattache un tel titre d'emploi, un analyste devant posséder un bac et un technicien une technique. En l'espèce, l'Employeur a envoyé le titulaire suivre une formation en gestion de projets (le PMP), formation coûteuse et qui devait nécessairement répondre à un besoin. Pour la procureure, il est clair que si l'on devait maintenant remplacer ce titulaire, il faudrait tenir compte de l'expérience de plus de 15 ans qu'il a acquise en gestion de projets.

[698] M. Leclair est formel quant au fait que la description d'emploi la plus fidèle du travail effectué par lui durant la période pertinente est celle de chargé de projets telle que rédigée au départ par son supérieur. Il faut donc considérer fondée la demande pour ce poste d'un bac en informatique et de 5 ans d'expérience en gestion de projets.

[699] Concernant le facteur 8, la procureure estime, à partir des rapports de suivis produits par M. Leclair dans le cadre des rencontres régulières de la direction et de sa participation à celles-ci, qu'il est clair qu'il était dûment mandaté pour mener à bien l'ensemble des projets visés par ces rapports. Il est désigné de plus, dans des fiches signalétiques, comme le gestionnaire responsable des projets en cause. Tous ces aspects réfutent, à son avis, la prétention de l'Employeur que son niveau de responsabilité et d'autonomie ne dépasse pas la cote bB du facteur.

[700] On doit reconnaître de plus à M. Leclair un rôle de personne ressource au sens de l'énoncé du facteur 11. Il est appelé à former des personnes dans l'utilisation de MS Project et ses responsabilités en matière de formation sont de même nature que celles des analystes I.

[701] *La Ville*. Relativement au facteur 1, M<sup>e</sup> Laviolette soumet qu'aucune des deux descriptions ici en cause ne comporte d'exigences pointues dans le domaine, notamment en langage de programmation. Un DEC en informatique et une bonne connaissance du domaine sont tout ce qu'il faut. Le Technicien en gestion de la circulation et le Technicien aux projets sont à son avis des postes comparables et se sont vus accorder le niveau 3 du facteur, le Chargé de projets recevant pour sa part le niveau 4.

[702] Touchant la formation PMP suivie par M. Leclair, la procureure soumet que le travail a été accompli avant celle-ci et que son objet est de favoriser de meilleures méthodes de travail. Au surplus, elle avoue avoir de la difficulté avec cet argument de sa consœur puisqu'il aurait pour effet d'atténuer la volonté de l'employeur de favoriser le développement de ses employés.

[703] Au plan de l'expérience, le niveau 4 accordé par l'Employeur, soit 3 ans d'expérience préalable, le situe avantageusement par rapport à d'autres techniciens visés par le tableau E-100. Le Technicien à la logistique (Maison

du Citoyen) lui apparaît comme un bon comparable en raison de tout le volet de coordination des tâches et des nombreux intervenants avec qui il doit traiter. Si pour le Technicien aux projets – édifices, on exige 5 ans, cela tient à tout le volet de vérification des travaux effectués aux spécifications du Code du bâtiment.

[704] La durée de concentration de 1 à 2 heures reconnue par l'Employeur concorde avec le niveau B octroyé aux autres techniciens du service informatique, mis à part le technicien réseau. Le comparable précédent s'applique ici également auquel on peut ajouter, selon la procureure, le poste d'agent de développement dont les tâches exigent de penser à plein de choses en même temps.

[705] Invoquant l'énoncé du degré 4 du facteur 5 réclamé par le Syndicat, la procureure se demande de quels problèmes particuliers il peut s'agir en l'occurrence puisqu'ils concernent essentiellement les équipements, les échéanciers ou le travail mal effectué par des cols bleus. Les comparables sont les mêmes que les précédents, notamment le Technicien aux projets – édifices qui reçoit le niveau 3, le même que celui proposé par la Ville.

[706] Pour le facteur 8 dont les deux (2) variables sont en litige, la procureure rappelle que le mandat est défini spécifiquement au départ par le directeur du service. Ce n'est que par la suite que le titulaire se charge de rencontrer les demandeurs. Les mêmes comparables que précédemment s'appliquent à cet aspect du facteur.

[707] Pour les conséquences des actions, la dimension monétaire est sûrement présente mais l'impact sur l'image de la Ville loin de l'être. Le public ne sera affecté et ne prendra connaissance de l'impact qu'une fois le projet terminé. L'impact externe renvoie ici aux fournisseurs et demeure vague. La Ville croit plutôt qu'il y a impact sur une partie des employés et des cols bleus.

[708] En matière de communications externes (F-10), l'intervention de M. Leclair auprès du fournisseur qui refusait de terminer le travail n'est pas caractéristique de sa prestation régulière de travail n'étant survenue qu'une seule fois. Ses communications régulières ressemblent plutôt à celles des techniciens réseau routier ou aqueducs et égouts, ou technicien à la logistique auxquels on a reconnu un niveau 3.

[709] Quant à la prétention syndicale d'un statut de personne-ressource, Me Laviolette soumet que ce dont M. Leclair est responsable c'est du fonctionnement des appareils, rappelant à ce propos les remarques que je formulais au paragraphe 564 de ma première décision sur la classification des postes. De plus, contrairement aux autres postes du service informatique, il n'y a aucune mention de cet aspect dans la description d'emploi de M. Leclair.

[710] Enfin, les demandes imprévues visées par l'énoncé C du facteur 13 sont en l'occurrence partie intégrante de son travail. Elles ne sont pas non plus des demandes externes mais de simples situations qu'on doit subir.

[711] *Réplique syndicale.* La procureure trouve le comparable Technicien aux projets – édifices, intéressant. Si le bac n'y est pas nécessaire, c'est en raison notamment de l'expérience préalable élevée requise. Dans ce cas comme ici, il s'agit d'un domaine d'expertise spécifique.

[712] Le poste est aussi intéressant sous l'angle du facteur 8 puisque le niveau 4 lui a été reconnu. Le contexte est semblable pour le poste de M. Leclair. En matière de concentration, la référence au Technicien réseau est valable en l'espèce. Concernant la formation, l'absence de rubrique est compensée par les tâches de support et de formation que doit donner le titulaire. À son avis, il ne faut pas oublier qu'on parle pour ce facteur de « responsabilités additionnelles ».

[713] *Dernières remarques patronales.* Pour le technicien aux projets – édifices, les conséquences d’erreurs étaient manifestes, les sommes en cause élevées. Touchant la comparaison du technicien réseau, la procureure attire l’attention sur le lien intéressant dans ce cas avec le niveau 4 octroyé au facteur de complexité.

#### **4- Décision**

##### **Titre du poste**

[714] La thèse syndicale soulève ici les mêmes difficultés que celles notées dans l’examen précédent du poste de M<sup>me</sup> Crispin. Ainsi, il y a d’une part la notion même de projets qui revêt en l’espèce, pour la plupart d’entre eux, une portée moindre que dans le cas de cette dernière et, d’autre part, l’absence d’attributs caractéristiques d’un chargé de projets, tels la gestion de projets au sens propre (planification, direction et évaluation) et l’imputabilité réelle quant aux résultats).

[715] Le résumé de fonctions du poste *Chargé de projets* dont se réclame ici le Syndicat est instructif de ce point de vue. On constate à sa lecture que les tâches qu’il énumère se concentrent, pour l’essentiel, autour de fonctions telles que l’analyse, la recherche et la formulation de conseils.

[716] Même en concédant que leur ampleur y est là plus grande, on constate qu’elles renvoient, pour beaucoup d’entre elles, à celles énumérées dans le résumé de la description d’emploi du poste obtenu lors de l’intégration. À mon avis, la coordination de projets, qui remplace dans la même proportion, la gestion de projets de la 1<sup>ère</sup> description d’emploi, reflète mieux aussi la visée centrale des tâches les plus importantes qu’a décrites le titulaire lors de son témoignage.

[717] Pour ces raisons, **Technicien aux projets informatiques** me semble refléter adéquatement la nature de ces tâches caractéristiques.

**(F-1)** *Formation académique*

[718] Les tâches qu'on doit considérer aux fins de décider de la présente question sont celles, bien sûr, qu'on vient de reconnaître au titulaire. Dans la mesure où elles débouchent sur des notes ou rapports de suivi, sur des constats de problèmes constatés, ou qu'elles impliquent un travail d'intermédiaire entre fournisseurs et utilisateurs de services, elles revêtent des aspects aux accents plus administratifs qu'informatiques. Pour cette raison, un DEC en informatique, par opposition à un baccalauréat dans ce domaine, est sans doute suffisant pour permettre au titulaire de s'acquitter effectivement des tâches mentionnées.

[719] En ce qui a trait à la formation reçue (la certification PMP de décembre 2005), elle constitue un pauvre indice des exigences réelles en la matière étant survenue postérieurement à la définition des tâches confiées au départ au titulaire. Si les avantages qu'elle apporte au titulaire au plan de son développement personnel et professionnel sont indéniables, une telle formation ne me paraît pas nécessaire pour accomplir les tâches du poste telles qu'elles risqueraient d'apparaître en cas d'affichage.

[720] Pour ces raisons, le degré **3** du facteur s'avère adéquat.

**(F-2)** *Expérience préalable*

[721] Des raisons particulièrement convaincantes sont nécessaires en l'instance pour justifier de modifier à la hausse le degré déjà reconnu aux analystes de systèmes I et aux analystes en géomatique. L'expérience de trois

(3) ans exigée d'eux se fonde pour une large part sur les besoins qu'ils ont de connaître des environnements technologiques et opérationnels variés et d'y adapter les outils dont ils disposent. Les tâches caractéristiques du présent poste ne fournissent aucune indication suggérant que leur maîtrise nécessiterait d'aller au-delà de ce seuil de temps pour l'acquisition de telles connaissances.

[722] De par son rôle, le titulaire doit être à l'affût des développements survenant dans l'ensemble du service. En jetant un coup d'œil sur la liste typique des projets ayant cours pendant une année et les responsabilités qui sont les siennes à leur endroit, on comprend que le titulaire, exposé pendant trois (3) ans à un environnement du genre dont il est ici question, sera sûrement en mesure d'accomplir pleinement ce pour quoi il a été embauché. Le degré **4** du facteur paraît donc approprié.

**(F-4) Concentration**

[723] La durée est la variable en litige. Elle est fonction dans le présent contexte du nombre de projets qu'il revient au titulaire de surveiller, que ce soit aux fins d'en faire l'analyse, d'en assurer le suivi, ou encore d'identifier et d'aider à résoudre les problèmes qu'ils soulèvent. M. Leclair a souligné lui-même que ces projets comprennent en moyenne 2 à 3 gros et une dizaine de petits. En tentant de faire le décompte de la moyenne de ses interventions, dont plusieurs suggèrent des réponses assez brèves, il m'apparaît difficile de justifier le chiffre de 2 heures et plus de concentration moyenne réclamé par le Syndicat.

[724] Pour une partie importante de son travail, on peut faire l'analogie avec le travail d'une personne chargée de surveiller un tableau de bord et de relever des anomalies ou des écarts et, pour certains d'entre eux, d'identifier et apporter des correctifs. Ce tableau présente cependant cette différence qu'il

s'étire dans le temps, les interventions immédiates qu'il provoque étant l'exception plutôt que la règle. Le nombre relativement limité des projets à surveiller, ou pour lesquels des suppléments d'information sont nécessaires, combiné à la continuité dans le temps des mêmes projets et à la récurrence des observations à leur sujet, contribuent à réduire à mon avis la durée de concentration réelle que ce travail requiert.

[725] Enfin, contrairement aux analystes à qui la durée ici recherchée est accordée, le titulaire n'a pas à faire de la programmation, une activité qui mobilise un capital important de concentration. Bref, la nature et la variété des projets visés m'apparaissent de ceux qui exigent une « *concentration d'une intensité moyenne pendant des périodes de moyenne durée* », soit l'un des énoncés correspondant à la cote **2B** ou le niveau **3** du facteur. C'est le niveau approprié.

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

[726] À nouveau, il est difficile d'échapper ici à la comparaison avec le travail des analystes au sein de la division du développement. Les situations et informations à traiter sont assurément nombreuses mais, pour le titulaire, elles ne sont ni si différentes (voir la récurrence des situations mentionnée tantôt) ni, plus important encore, ne présentent des relations complexes faisant appel à des théories ou des modèles. Même les « gros projets » dont s'occupe le titulaire n'offrent pas de telles caractéristiques.

[727] L'énoncé du niveau 3 du facteur est celui qui résume le mieux à mon avis le type d'analyse que requiert le poste de M. Leclair et les tâches de coordination et de suivi des projets. Le niveau **3** doit donc s'appliquer.

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

[728] Le témoignage du supérieur du titulaire circonscrit fort bien à mon avis l'aire d'autonomie dont il jouit. Qu'il s'agisse de suivi de projets, de préparation de fiches signalétiques, ou encore de recherches d'informations sur divers services ou produits, son travail est bien encadré et vérifié lors des nombreuses rencontres de suivis auxquelles il participe. Pour cette raison, il faut conclure qu'il s'effectue dans l'ensemble à partir de directives générales. Le degré **b** de la variable est donc celui qui s'applique.

[729] La preuve favorise par contre le titulaire pour ce qui est de la variable des conséquences. À titre de personne contact, il joue en effet un rôle de premier plan auprès d'une gamme importante de fournisseurs de qui il obtient des prix, des évaluations quant à certaines technologies, etc. Les exemples qu'il a fournis l'illustrent bien.

[730] Dans ces circonstances, il est difficile d'imaginer qu'un tel niveau d'implication n'ait pas d'impact sur les services externes et sur l'image de la municipalité. Pour nombre de fournisseurs, l'image qu'ils auront de la Ville sera celle qu'ils retiendront en effet de leurs rapports et échanges avec le titulaire puisque, selon ce dernier, il y a toujours quelques problèmes à résoudre même pour les petits projets. Selon la qualité de l'expérience, elle les incitera ou à s'intéresser davantage à ce marché ou à s'en éloigner. Son travail répond de ce point de vue aux conditions de l'énoncé recherché du facteur. Le niveau **4** du facteur, soit la cote **bC**, s'applique donc.

**(F-10)** *Communications externes*

[731] Tel que l'a noté la représentante de la Ville, l'intervention du titulaire auprès d'un fournisseur récalcitrant à compléter un travail demeure exceptionnelle. S'il traite fréquemment avec des fournisseurs comme on vient de le souligner, M. Leclair n'est pas de façon caractéristique ou régulière la personne tenue de les persuader sur des questions controversées, complexes

ou délicates. Conformément à l'énoncé précédent du facteur, il s'agit plutôt pour lui d'obtenir ou de fournir des explications complexes ou détaillées. Le degré **3** du facteur est donc celui qui définit le mieux le mode habituel de ses communications externes.

**(F-11)** *Coordination et formation*

[732] Contrairement à ce qu'exige l'énoncé du degré du facteur dont le syndicat demande l'application, rien dans la description d'emploi du titulaire, ou dans son témoignage, ne permet d'établir qu'il est « *la personne-ressource identifiée pour procéder à la formation des salariés dans son champ d'expertise* ». Tel que l'a rappelé la représentante patronale, le tribunal a souligné aux paragraphes 564 et suivants de sa première décision dans l'évaluation des postes l'exigence d'une désignation quelconque pour légitimer la reconnaissance de cette tâche additionnelle.

[733] Il s'ensuit que les activités de formation du titulaire sont bien celles que vise le premier énoncé du facteur. Le degré **1** est donc approprié.

**(F-13)** *Environnement humain de travail*

[734] Le degré du facteur n'est pas en cause. L'application de l'énoncé C sur l'organisation du travail l'est cependant.

[735] À relire attentivement la preuve, on constate qu'il y a peu de situations décrites par le titulaire démontrant la survenance régulière de demandes imprévisibles susceptibles de forcer la réorganisation du travail. Certes, les projets dont il assure la garde génèrent inévitablement des imprévus. Mais étant donné le nombre de ces projets et les interventions possibles qu'ils nécessitent, ils ne répondent pas à mon avis aux conditions de l'énoncé. **CO** est donc le degré approprié pour cette variable.

## **Analyste de systèmes - évaluation**

(Daniel Rochon)

[736] Les deux (2) facteurs en litige pour ce postes sont: *Expérience préalable de travail* (**F-2 - S : 6** et **V : 5**) et *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 5**, soit **cC** et **V : 4**, soit **bC**).

### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[737] M. Rochon, dont la formation première est en évaluation foncière, était à l'emploi de la CUO depuis une vingtaine d'années lors de la fusion de 2002. Il y a occupé divers postes dont inspecteur résidentiel pendant un (1) an et inspecteur commercial pendant dix (10) ans. Ayant un intérêt pour l'informatique, il a postulé et obtenu un poste d'analyste de systèmes au début des années 90. Au moment de la fusion, il obtient le titre d'emploi générique d'*Informaticien* spécialisé. Son supérieur durant la période pertinente était le directeur du service d'évaluation et des transactions immobilières Claude Laramée. Le chef de la Division support est M. Robert Valin.

[738] Lors de l'intégration des postes à la grille salariale harmonisée, le sien porte le titre d'emploi d'*Analyste de systèmes*. Selon le résumé de cette description d'emploi, il « ... assure la gestion des bases de données du Service; s'assure de l'optimisation des outils informatiques et offre la formation et le support aux divers usagers des bases de données.

[739] Les quatre (4) principaux champs de responsabilités apparaissant à sa description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Optimisation des outils informatiques du service* (15%), *Gestion de base de données* (60 %), *Support et formation aux usagers* (20%) et *Gestion des équipements informatiques* (5%).

## **2 – Preuve**

[740] *Témoignage de M. Rochon.* Il explique que ses tâches dans l'ex-CUO se sont diversifiées rapidement à la suite du départ de deux de ses collègues dont il a hérité des tâches d'administrateur de bases de données et de responsable du système d'exploitation Unix respectivement. Il a suivi pour cette raison une formation d'administration de bases de données INGRES. À la suite d'un autre départ, s'y ajoutent aussi des tâches de relations de travail pour le centre de services d'Aylmer et le service de taxation. Son poste est alors l'objet d'une reclassification qui lui confère la classe IX de l'échelle de l'ex-CUO au 1<sup>er</sup> janvier 2002 (page 154 de la présente convention collective).

[741] Il dit avoir perdu une classe à la fusion, le résultat d'un gel de son niveau (« red circled ») bien que ses tâches se soient amplifiées avec le départ du coordonnateur du service de l'évaluation et le déplacement des fonctions vers le poste de chef de la division *Support* maintenant. M. Claude Laramée, son supérieur de 2002 à 2006, lui demande de s'occuper de la tenue à jour des changements au rôle d'évaluation, une tâche dont s'occupait le prédécesseur du premier.

[742] Ces changements sont considérables, le nombre de transactions étant de l'ordre de 3 703 par mois et inscrites sur un document de plusieurs pages. De tels changements proviennent des nouvelles constructions, des ajouts à celles existantes, d'incendies, etc. Les résultats qu'ils compilent doivent balancer avec le sommaire d'évaluation préparé aux deux ans.

[743] Cette tenue à jour est mensuelle et se fait généralement le dernier vendredi. Les modifications aux certificats doivent être inscrites dans le système ÉQUIVAL (pour équité dans la valeur) à partir d'une liste détaillée. Il y a beaucoup d'erreurs, selon lui, dans la balance des sommaires, la saisie de

données étant faite par d'autres. Une fois la liste complétée, il faut en effet balancer les valeurs et vérifier les répartitions fiscales.

[744] Pendant le mois, il se livre à des vérifications quotidiennes des erreurs récurrentes, telles les mutations, les erreurs de saisie (unité de mesure incorrecte par exemple), les erreurs de codification, etc. Les simulations qu'il effectue à cette fin prennent de 2 à 3 heures s'il n'y a aucun problème. En cas de problèmes, il se retrouve le vendredi et samedi avec « *133 jobs à faire* ».

[745] C'est là, dit-il, que se rejoignent l'évaluation et l'informatique car le nombre de dossiers et la valeur du portefeuille, présentement de 24,1 milliards comparativement à 5,3 milliards pour la MRC des Collines, d'où un évaluateur agréé s'occupe des mises à jour, sont en hausse constante. De 86 000 qu'il était en 2006, le nombre des dossiers de mises à jour était passé en novembre dernier à 93 379. Destinée à tous les évaluateurs et inspecteurs, la liste qu'il dresse après les simulations est remise aux deux chefs de section. Elle est utilisée par les administrations aux deux niveaux de taxation (municipalité et commissions scolaires).

[746] La vérification de son travail s'effectue au moyen d'une copie de son sommaire qu'il transmet à son supérieur et aux chefs de sections. Ce document contient des indicateurs de performance sous forme de tableaux statistiques de mutations et d'additions. Sa liste finale est transmise à la taxation.

[747] Pour le dépôt triennal du rôle, il prépare la mise à jour vers la fin de décembre, inclut l'historique de 2011 pour quelque 92 000 dossiers et plus, crée les factures correspondantes et prépare l'historique de 2012 pour le prochain rôle. Si le travail n'est pas effectué, les dates en vigueur seront incorrectes. Il procède aussi aux calculs de tous les évaluateurs pour déterminer les taux. Il est le seul à suivre le développement du rôle au moyen d'ÉQUIVAL.

[748] Spécialiste en SQL, M. Rochon génère des scripts pour les rapports afin d'y détecter les erreurs, fait la conversion en fichiers Excel pour les évaluateurs aux fins de leurs propres comparaisons. Parlant des bases de données sur SQL, il souligne qu'elles étaient sur INGRES auparavant, un système venant des États-Unis et peu reconnu, et à la conversion desquelles sur SQL Serveur il a travaillé. Il ajoute à ce propos que les gens de l'Informatique lui avaient enjoint de ne pas toucher aux bases de données mais qu'ils « se sont plantés » car il est impossible de faire les mises à jour nécessaires sans un tel accès.

[749] Consortech, une firme de consultants, est chargée du support du système ÉQUIVAL (ou OPEN ROAD selon sa désignation précédente), incluant la programmation, les codes sources et des modifications aux bases de données. Cette firme a assuré tout le développement de ce système. Selon M. Rochon, s'il survient un problème, la tâche de leur soumettre la solution pour programmation vient de lui cependant. Il précise qu'il devait parfois faire rapidement pour les bases de données et modifiait lui-même les tables. Ses échanges téléphoniques ou courriels avec les gens de cette firme surviennent plusieurs fois par jour.

[750] Il reconnaît qu'il doit fournir les justifications nécessaires pour le travail confié à Consortech et obtenir l'autorisation de son supérieur Valin lorsque celui-ci dépasse trois (3) heures. Les demandes de changements surviennent plusieurs fois par jour, dit-il.

[751] En raison de l'interdit d'accès aux bases de données SQL décrété par le service d'informatique, M. Rochon utilise l'outil Razor SQL qui lui permet de voir l'ensemble des comptes contrairement à INGRES, de faire des requêtes SQL pour accéder aux 300 tables qu'on y trouve et les modifier. MM. Livio Retamal et Denis Dansereau sont les deux personnes du service informatique avec qui il transige pour la gestion des bases de données sur SQL. À une

occasion, il leur a fait appel pour remédier à la base de données. Leurs efforts se sont avérés vains et c'est lui-même qui a trouvé éventuellement la solution.

[752] Son rôle à l'externe consiste à produire les interfaces pour les commissions scolaires qui doivent répondre à un format détaillé pour la facturation. Il doit s'occuper également de requêtes spéciales de leur part sur certains renseignements (mauvaise interprétation d'une transaction, un compte absent, etc.).

[753] Il s'étend également aux relations avec le ministère des affaires municipales, notamment dans le cadre de la rénovation cadastrale, ce qui implique aussi le ministère des Ressources naturelles (changements de numéros de lots et de matricule). L'interface programmé par Consortech à cette fin est des plus performantes et lui permet de traiter 5 000 dossiers à l'heure. Pour les mutations, il reçoit des fichiers électroniques et tous les soirs regarde les contrats dont le nombre est d'environ 10 000 par année.

[754] Il estime que les tâches de gestion des équipements informatiques visées par un des champs de sa description d'emploi ne sont pas significatives, nombre d'entre elles étant maintenant déployées à distance. Par contre, support et formation est un champ qui occupe davantage que les 20% attribués puisqu'il est « très sollicité » par les employés du service de l'évaluation. Il situe la proportion à environ 55%. Revenant en contre-interrogatoire sur la répartition des champs, M. Rochon ramène ceux-ci à trois et aux pourcentages suivants : Optimisation des outils informatiques du service (10%), Gestion de bases de données (50%) et support aux usagers (40%). Selon lui, cette répartition est demeurée relativement stable au cours de la période envisagée.

[755] Ces demandes viennent des inspecteurs à qui il doit montrer les assises de ses calculs pour les coûts de base. Différentes, elles viennent aussi des évaluateurs préoccupés de répartitions fiscales et qui souvent ont oublié les

codes. S'ajoute à ces employés, le technicien à la matrice graphique désireux de savoir comment traiter un dossier, en particulier les opérations reliées aux regroupements ou dégroupements sur les oublis de codes. Il y a enfin les gens de la géomatique dont il alimente la base de données.

[756] Au plan des exigences et qualifications (section 5 de la description d'emploi), il se dit d'accord avec le baccalauréat en informatique étant donné la gestion des bases de données et l'exploitation. On doit y ajouter à son avis un baccalauréat en évaluation pour ce volet particulier du poste car cela lui sert à 100%. Il précise que des gens de Montréal sont venus le voir pour consulter sa programmation. Ils ont constaté qu'il est le seul à s'acquitter d'une pareille tâche alors qu'eux disposent de 40 personnes et qu'ils suffisent à peine à la tâche. Il croit qu'en raison de la connaissance qu'il a du domaine de l'évaluation, l'informatique aurait de la difficulté à le remplacer.

[757] M. Rochon se dit très autonome dans son travail, sa grande priorité étant le support aux usagers. Le directeur Laramée le voyait à l'occasion pour le sommaire qu'il devait balancer et Robert Valin ne lui donne pas d'horaires. Il fait beaucoup d'heures supplémentaires car il n'a pas le choix, le travail devant être fait souvent le soir.

### **3 - Argumentation**

[758] *Le Syndicat*. Ce dossier s'avère très particulier selon M<sup>e</sup> Brunet Baldwin. La description d'emploi accorde déjà au titulaire le maximum des exigences académiques, soit un baccalauréat en informatique. Elle estime que cinq (5) ans d'expérience préalable, au lieu des quatre (4) ans indiqués dans la même description est une façon de refléter le besoin de reconnaître ses compétences dans un autre domaine, en l'occurrence l'évaluation. De telles exigences se sont manifestées en raison des départs de certaines personnes au sein de l'organisation.

[759] Pour ce qui est de la variable autonomie au facteur 8, le contexte du travail importe grandement ici. Il est le seul chargé d'un volet informatique important mais il ne relève pas de ce service. Ses autres tâches comprennent le balancement à effectuer des diverses mises à jours du rôle. Il fait un travail de façon solo mais qui a en même temps une grande incidence. La seule référence significative à son supérieur survient en matière de contrôle budgétaire. L'ensemble de ces circonstances correspond mal à son avis à l'énoncé b de cette variable qui s'en tient à des directives générales.

[760] Son travail évoque sous ce rapport celui de l'analyste aux avantages sociaux, selon la représentante, qui comme le titulaire devait développer ses propres outils de travail. Elle réitère que le poste est à titulaire unique et il présente des exigences du même ordre.

[761] *La Ville*. La représentante patronale convient qu'il s'agit en l'espèce d'un dossier particulier, autant parce que le poste est unique que parce qu'il a été créé tel au fil du temps par le titulaire. On n'exige cependant pas une double exigence académique et la seule option est, selon elle, de comparer les tâches en cause à celles exigées en informatique. Elle mentionne à cet égard que la gestion des bases de données renvoie dans ce cas aux renseignements qu'il doit y inscrire.

[762] En matière d'autonomie, la représentante soumet que la plus grosse partie de ses tâches (50%) reliées aux bases de données sont routinières et récurrentes et qu'elles ne nécessitent aucune intervention de la part du supérieur.

[763] *Réplique syndicale*. La procureure soumet que le travail du titulaire, tout comme celui de l'analyste aux avantages sociaux est soumis à un encadrement et qu'il est exécuté dans un contexte organisationnel particulier.

#### **4 - Décision**

[764] Tous conviennent que le présent dossier est particulier à plusieurs égards. Le tribunal l'a d'ailleurs noté en cours d'argumentation en soulignant qu'il s'agit d'un poste hybride dont les caractéristiques s'avèreraient fort probablement très différentes si l'on devait procéder à un affichage pour remplacer le titulaire actuel. Pour la même raison, les décisions rendues ici à son égard en font un mauvais comparable relativement à d'autres postes soumis à une évaluation.

##### **(F-2) - *Expérience préalable de travail***

[765] Si la logique de la demande syndicale d'une expérience préalable supérieure en raison de la contrainte d'une exigence académique maximale est fort compréhensible, elle soulève pourtant la question de savoir dans quelle mesure elle correspond à la logique du plan d'évaluation sous ce rapport. L'application du premier facteur est aussi simple que directe puisqu'elle est déterminée entièrement par un diplôme ou un baccalauréat (ou l'équivalent) octroyé par une institution d'enseignement reconnue.

[766] Selon le raisonnement syndical, l'octroi d'une année additionnelle serait un moyen de compenser le baccalauréat en évaluation que détient le titulaire et qu'exclut la structure du facteur 1. Or, le facteur 2 exige de tenir compte dans son application du degré de formation académique reconnu au facteur 1. En même temps, il ne se limite qu'à la seule dimension de l'expérience préalable nécessaire pour exécuter les tâches de l'emploi, expérience qui, indépendamment de sa durée ou de sa richesse, ne peut se traduire par l'octroi d'un baccalauréat.

[767] Autant les deux facteurs sont reliés, autant leur nature est clairement distincte. Dans ces conditions, il m'apparaît que ce serait modifier le plan et,

par là, la convention collective, que d'introduire dans l'application du 2<sup>e</sup> facteur, un élément estimé manquant dans le premier. Pour cette raison, le niveau **5** du facteur 2, ou quatre (4) années d'expérience préalable doit être considéré approprié en l'espèce.

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

[768] Pour la variable autonomie, l'argument de la procureure patronale sur la récurrence d'une bonne partie de ses tâches me semble fondé. Pour le balancement, par exemple, les directives n'ont pas besoin d'être réitérées mais, pour être connues, doivent continuer néanmoins d'être appliquées.

[769] Du côté informatique, le volet central de sa description d'emploi, les choses se présentent différemment toutefois. C'est le secteur où il doit travailler à partir « *d'orientations très générales* », en l'absence de directives qui, selon la preuve, ne viennent ni du supérieur ni des gens de l'informatique si l'on excepte des contraintes de nature technique qu'il doit forcément respecter. Pour cette raison et étant donné la part importante qu'occupe l'informatique relativement à l'ensemble des tâches, l'énoncé **c** de la variable s'applique davantage à l'ensemble de son travail que ne le ferait l'énoncé **b**. Le niveau **5** ou la cote **cC** est approprié en l'espèce.

**Analyste programmeur /Analyste de systèmes I**

(François Matte)

[770] Tel que convenu et mentionné précédemment, les parties ont procédé par écrit à l'endroit de ce poste, autant pour la preuve directement reliée à celui-ci que pour l'argumentation. Le Syndicat a soumis sa preuve et son argumentation au début de 2011 et la Ville y a répondu le 1<sup>er</sup> avril.

[771] Le titre d'emploi est ici en litige. Le Syndicat conteste la décision de la Ville d'intégrer le titulaire dans le titre d'emploi d'*Analyste programmeur*. Il estime que l'historique de ses tâches, la preuve présentée lors des auditions de novembre et décembre 2010, de même que la preuve directement reliée à son poste et déposée le 17 mars, démontrent que M. Matte aurait dû être intégré dans un titre d'emploi d'*Analyste de systèmes*.

[772] La Ville soumet que, si certaines tâches de support ou d'entretien effectuées par le titulaire sont de même nature que celles de ses collègues analystes, il n'a pas eu à faire de développement ou de conceptions d'applications corporatives, ou de tâches qui leur sont apparentées.

### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[773] Employé de l'ex-ville de Gatineau, M. Matte détient au 1er janvier le titre générique d'Informaticien spécialisé et occupe le poste no 428 du plan d'effectifs, comme l'atteste la lettre qu'il reçoit à cet effet du Comité de transition. Deux autres collègues avec qui il partage ce titre (ils occupent les postes 430 et 432 selon leur lettre respective) seront intégrés le 1er janvier 2007 dans des titres d'emploi d'Analyste de système I. Le supérieur immédiat de M. Matte est à la fusion et jusqu'en 2004 la chef de division, Chantal Létourneau. Elle sera suivie plus tard de M. Retamal.

[774] Selon le résumé de sa description d'emploi à titre d'Analyste programmeur, M. Matte « *est responsable de développer et de supporter des applications corporatives, ainsi que d'en assurer l'opération quotidienne; produit la documentation d'analyse technique selon les normes et standards de la ville ; analyse certaines demandes de changements des usagers et effectue la réalisation dans les délais prévus* ».

[775] Les trois (3) principaux champs de responsabilités apparaissant à sa description et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Implantation et application des systèmes* (60%), *Support et entretien des systèmes* (20%) et *Support administratif* (20%).

## **2. Preuve**

[776] La chef Chantal Létourneau transmet le 8 avril 2002 au personnel dont elle a la charge une note sur leurs rôles et leurs tâches au sein de la section dans la nouvelle ville. M. Matte, se voit confier quant à lui les trois responsabilités suivantes : a) support/améliorations à l'endroit de systèmes touchant aux permis d'affaires (Gatineau), à l'approvisionnement, à l'inventaire (Hull), aux revenus et aux délégations de pouvoir; b) le plunitif de la Cour municipale de Gatineau; et c) conversion des historiques dans les systèmes corporatifs (partagé).

[777] Il y a affichage le 14 mars 2003 de trois (3) postes d'*Informaticien spécialisé/analyse programmation* ouverts à tous les employés cols blancs mais pour lesquels les employés permanents seront considérés prioritairement. Le 8 avril 2003, M. Matte avise M<sup>me</sup> Sylvie Blais des Ressources humaines qu'il doit «*malheureusement décliner cette offre, car je me sens trop insécure face à ces nouvelles responsabilités* ». Ces responsabilités étaient les suivantes selon le résumé de fonctions figurant sur l'affichage:

*Sous l'autorité du chef de la section, analyse et conçoit les systèmes informatiques; effectue la codification et les essais de programmes informatiques; intègre les systèmes achetés de tierce partie; réalise l'implantation des systèmes; installe les bases de données et règle les paramètres; résout les problèmes relatifs aux applications en production et aux bases de données utilisées; modifie des programmes existants; construit les entrepôts de données; documente des programmes et des systèmes; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.*

[778] Ces trois (3) postes ont été obtenus par M. Luc Labelle, M<sup>me</sup> Souad Makni et M. Justin Muhawe. Tous les trois ont été intégrés à titre d'*Analystes de systèmes I*.

[779] Les tâches de M. Matte, selon les renseignements obtenus par le Syndicat auprès de lui, ont porté durant la période pertinente sur les activités ou projets suivants :

- Migration du système de la Cour municipale de l'ex-Buckingham, de l'ex-Gatineau et de l'ex-Masson-Angers vers celui de l'ex-Hull, soit le nouveau système pour la nouvelle Ville.
- Projet de remplacement des noms de rues (2002 à 2003).
- Mise en place du système C2 pour la gestion des appels informatiques. Communications avec la compagnie CPL Technologies (Février à Avril 2006).
- Système d'approvisionnement (Vax): modification au système afin de faciliter la commande de produits en intégrant la liste de prix des fournisseurs et convertir ces données pour les incorporer au système corporatif.
- Migration du système des permis d'affaires de l'ex-Gatineau de l'environnement VMS vers OpenVMS: en plus du travail à accomplir pour la migration, soit de s'assurer que la programmation était compatible avec le nouveau système d'exploitation, supervision du travail d'une employée temporaire.
- Système des permis d'affaires: modification de la base de données par la création de nouveaux champs dans les différentes tables (Octobre 2003 et Octobre 2005).
- Plusieurs modifications apportées aux systèmes corporatifs et de permis d'affaires entre 2002 et 2006, par exemple, modifications de plusieurs programmes à la demande des usagers, lesquelles incluent

- Ajout de la gestion d'un historique des changements relatifs à la table des fournisseurs (Système corporatif)
- Ajout de nouveaux champs dans la table des commerces et modification des programmes permettant d'y accéder (Système des permis d'affaires)
- Optimisation de l'ordonnancement des approbateurs dans la gestion des documents comptables (pièces de compte à payer, commande, réquisition, etc.) (Système corporatif)
- Élaboration d'un modèle de données pour le logiciel BiQuery (Logiciel d'interrogation d'une base de données) pour le système de la bibliothèque et formation de M<sup>me</sup> Ingrid Moisil (Automne 2006) pour l'utilisation de ce logiciel.
- Développement de nouvelles applications pour divers programmes du système corporatif (sommaire des pièces de comptes à payer et liste des anomalies les concernant, annulation de soldes d'engagements budgétaires, sommaire comptable des projets, des engagements et des retenues, destruction des enregistrements erronés dans la table gérant les divers traitements en lot automatisés) et interface entre l'application annuaire des employés et le système C2 (logiciel servant à gérer les diverses demandes et requêtes de support informatique).
- Dans le cadre de la migration du système de taxation de l'environnement Ingres à celui de SQL Server (travail effectué sous la supervision de Suzanne Crispin), modification des requêtes du logiciel BiQuery afin de les rendre conformes au nouvel environnement de même qu'effectuer la programmation des rapports de taxation en plus d'assurer le support aux utilisateurs. Dans le cadre de cette migration, les interfaces étaient reçues du service de l'Évaluation (transmises par Daniel Rochon, Analyste de système — Évaluation) et M. Matte devait s'assurer que les interrelations entre ces interfaces et le système soient conformes.

- Support quotidien aux usagers, à l'instar de ses collègues intégrés au titre d'Analyste de systèmes I, et formation sur de nouveaux systèmes ou sur des systèmes améliorés, notamment dans les cas du système des compteurs d'eau, ainsi que celui de la bibliothèque (requêtes GQL).

[780] Les renseignements principaux fournis par la Ville sur les tâches du titulaire du poste sont les suivants :

- Il s'occupe du support et de l'entretien des systèmes suivants :
  - Système de taxes d'affaires du secteur Gatineau (système à remplacer)
  - Logiciel BiQuery (application bureautique permettant aux usagers de faire des rapports et requêtes aux bases de données de manière conviviale)
  - Logiciel Planetpress (création des formulaires d'impression)
  - Système de taxation (assure un certain support au niveau des opérations et de la maintenance)
- Ce travail implique, par exemple, de mettre à jour une table (information) du système suite à un changement de politique, à modifier ou créer un formulaire pour le rendre conforme à une loi, à produire un rapport par secteur ou par rue de tous les points d'intérêts à la Ville, de changer une méthode de calcul dans le système de taxation ou de faire un transfert de fichiers lors d'une fermeture de transaction.
- La majorité de ce travail provient des demandes que lui font les Analystes de systèmes I (rapports à exécuter), les utilisateurs du système directement, ou le chef de division. Le travail est vérifié ensuite par ces mêmes demandeurs.
- Les communications externes sont rares, soit environ une fois par année avec Planetpress pour avoir du support. Elles ne sont pas l'une des tâches caractéristiques du poste.

- Il n'a pas à donner de formation pour des systèmes particuliers, contrairement aux Analystes de systèmes I. Il n'a eu à aider aux cadres lors d'une démonstration du logiciel BiQuery qu'à une reprise.

[781] Les précisions apportées par la Ville sur les tâches du titulaire telles qu'énumérées ci-dessus par le Syndicat sont les suivantes :

- Migration du système de la Cour municipale : il s'agissait d'extraire les données des anciens systèmes pour les transférer dans celui de Hull, ce dernier étant supporté à l'externe.
- Projet de remplacement des noms de rues : toute l'équipe y a participé (voir E-123, réalisations 203).
- Mise en place du système C2 : programmation d'une interface unidirectionnelle de transfert des usagers.
- Migration du système des permis d'affaires : il ne s'agissait pas de développement, mais bien de s'assurer que l'application fonctionnait avec la nouvelle version du système d'exploitation.
- Modifications au système des permis d'affaires : il s'agissait de l'entretien du système.
- Modifications aux systèmes corporatifs et permis d'affaires : travail encadré par les analystes responsables, soit M<sup>mes</sup> Crispin et Beaudoin.
- Élaboration d'un modèle de données pour le logiciel BiQuery : il ne s'agissait pas d'élaborer un modèle, mais de prendre le modèle existant de la base de données et l'importer dans le logiciel.
- Développement de nouvelles applications : il s'agissait d'améliorations de systèmes et non de développement. La plupart des demandes sont pour la production de rapports.

### **3. Argumentation**

[782] *Le Syndicat*. Les tâches confiées par M<sup>me</sup> Létourneau à M. Matte en avril 2002 et mentionnées plus tôt sont de même nature à celles de ses collègues.

[783] Les tâches qu'il est appelé à effectuer par la suite sont aussi, selon le témoignage de M<sup>me</sup> Suzanne Crispin livré les 4 et 5 novembre, identiques à celles effectuées par M<sup>me</sup> Linda Larivière, elle aussi intégrée comme Analyste de systèmes I. Les pièces déposées dans ce dossier (S-295 et S-296-A) démontrent de plus que M. Matte reçoit des demandes de modifications au système corporatif qui sont de même nature que celles attribuées à cette dernière.

[784] Nombre de témoignages entendus, notamment celui de M. André Francoeur (Analyste de systèmes I), indiquent que la période 2002 à 2006 a surtout servi à maintenir à flot les systèmes déjà existants et à faire de l'arrimage entre les différents systèmes de même qu'à s'entendre sur le choix de nouvelles plateformes technologiques. C'est ce qui explique entre autres les différentes migrations dans les systèmes de taxation et d'urbanisme.

[785] Pour le Syndicat, les tâches alors effectuées par M. Matte reflètent exactement ce genre de travail. Son titre d'emploi, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2002, aurait dû être en conséquence celui *d'Analyste de systèmes*. Dans les faits, il n'a pas eu à faire que de la programmation de support mais aussi du développement.

[786] *La Ville*. La description d'emploi du titulaire, M. François Matte, présente des différences notables par rapport aux descriptions d'emploi des postes d'Analystes de systèmes I, qu'il s'agisse du résumé des fonctions ou des principaux champs de responsabilités. Contrairement aux Analystes de systèmes I, sa description ne renferme aucune mention relative à la conception d'applications corporatives et aux bases de données. *Analyste programmeur* est, en conséquence, le titre d'emploi approprié.

[787] En outre, l'absence du nom de M. Matte aux tableaux E-123 et S-369 sur les systèmes ou projets en cours de période indique clairement que M. Matte n'a pas eu à faire de développement ou de conceptions d'applications corporatives contrairement aux Analystes de systèmes I.

[788] La tâche effectuée par lui dans le cadre des projets mentionnés par M<sup>me</sup> Crispin n'en était qu'une parmi d'autres. Elle visait des demandes de changements aux systèmes, une tâche commune à l'ensemble du personnel informatique. La procureure réfère sur ce point au témoignage de M. Retamal lors de la journée d'audition du 16 décembre 2010.

[789] Le support et l'entretien des systèmes est une autre tâche commune aux deux titres et descriptions d'emploi. À cet égard, M. Matte a eu à en faire l'entretien tout comme M<sup>mes</sup> Larivière et Beaudoin et M. Vincent. Pareille tâche inclut apporter des améliorations au moyen de la programmation, comme dans le cas entre autres des demandes de changements.

[790] Pour la procureure, le refus de M. Matte d'accepter l'un des postes affichés le 14 mars 2003 en raison des nouvelles responsabilités s'y rattachant, dénote les différences notables existant entre ses tâches et celles des Analystes de systèmes I.

[791] Pour ces raisons, elle conclut que M. Matte ne peut être intégré au même titre d'emploi que ces derniers. Il doit recevoir un titre d'emploi distinct et, selon elle, l'évaluation faite par la Ville au tableau E-100 reflète les tâches effectuées par un *Analyste programmeur*.

#### **4. Décision**

[792] Quel que soit l'angle sous lequel on l'aborde, la preuve des tâches réalisées révèle que celles-ci, dans l'ensemble et de façon caractéristique,

témoignent d'une fonction axée sur l'implantation et l'application de systèmes ou, plus précisément dans de nombreux cas, de parties de ceux-ci, de même que sur leur support et leur entretien. Beaucoup des activités mentionnées relèvent notamment de cette dernière catégorie.

[793] Celle-ci inclut assurément des interventions destinées à modifier des éléments ou des aspects de ces systèmes sans lesquelles ils perdraient vite leur pertinence et utilité étant donné l'environnement technologique évolutif constant dans lequel ils s'insèrent. Mais les modifications dont le titulaire du poste a eu à assurer la réalisation me semblent loin toutefois des exigences de travail liées à l'analyse et de la conception de systèmes, ou à leur intégration à des ensembles déjà constituées.

[794] Or, ces dernières tâches sont clairement celles qu'on retrouve au cœur des descriptions d'emploi *des Analystes de systèmes I* ou du résumé des fonctions des postes d'*Informaticien spécialisé/analyste programmation* affichés le 14 mars 2003 et, doit-on ajouter, celles qui expliquent que leurs titulaires figurent sur les listes des réalisations significatives en matières des systèmes ou de projets informatiques pour la période en cause. Ce sont ces mêmes tâches qui, manifestement, ont semblé provoquer de plus chez M. Matte l'insécurité à l'origine de son refus d'assumer ce qui lui paraît être de « nouvelles responsabilités ».

[795] Plusieurs des tâches spécifiques décrites sous la rubrique *Implantation et application des systèmes* traduisent bien à mon sens le niveau de responsabilité qui était le sien à l'endroit des systèmes visés par la preuve. Des expressions telles, « revoir certains systèmes », « la correction de systèmes existants », « la conception de systèmes de moindre envergure », et la «codification des programmes», correspondent bien aux tâches du titulaire telles qu'elles ressortent de la preuve recueillie. Elles s'accordent également avec le

témoignage de M. Retamal pour qui le rôle du titulaire s'exerce à l'endroit de « *petits modules* ».

[796] Pour ces raisons, le tribunal conclut que le titre d'emploi *Analyste programmeur* est approprié et qu'il reflète adéquatement la nature des tâches caractéristiques assumées par M. Matte durant la période pertinente.

[797] Les cotes attribuées par la Ville sont également appropriées. Ce sont les suivantes :

- 2** pour **F-2** *Expérience préalable de travail,*
- 3** pour **F-5** *Complexité et analyse de problèmes,*
- bC** pour **F-8** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs,*
- 1** pour **F-10** *Communications externes et*
- 1** pour **F-11** *Coordination et formation.*

### **Deux (2) postes**

*(décision du 20 juillet 2011)*

### **Inspecteur aux permis d'affaires – B et Analyste financier**

#### **Inspecteur aux permis d'affaires -B**

[798] Les quatre (4) facteurs en litige pour ce poste sont *Formation académique* (**F-1 - S : 4** et **V : 3**), *Concentration* (**F-4 - S : 4** ou **C2** et **V : 3** ou **B2**), *Communications internes* (**F-9 - S : 4** et **V : 2**) et *Coordination et formation* (**F-11 - S : 3** et **V : 1**).

[799] Il y a lieu de souligner qu'il y a au sein de l'administration municipale six (6) postes analogues. Sous le titre d'emploi *Inspecteur aux permis d'affaires-A*,

ils sont répartis dans les divers centres de services de la Ville. Ce sont, par secteur, numéro de poste et titulaire, les suivants : à Hull, CSH-BLC-016 (Cormier), CSH-BLC-017 (Chandonne) et CSH-BLC-018 (Cyr); à Gatineau, CSG-BLC-014 (Boudreau) et CSG-BLC-016 (Pelletier); enfin, à Aylmer, le poste CSA-BLC-009 (Lauzon).

[800] Les cotes convenues par les parties pour chacun des facteurs du plan d'évaluation de ces derniers postes figurent sur le tableau des facteurs en litige déposé pour le poste actuel. Ce sont respectivement pour celles correspondant aux facteurs ici en litige **3** (F-1), **3** ou **B2** (F-4), **2** (F-9), et **1** (F-11).

[801] \*Il convient d'expliquer brièvement le long délai entre l'audition des témoins dans ce dossier et la présente décision. Inséré dans le calendrier serré des auditions portant sur plusieurs postes en litige dans le secteur informatique, combiné aux nombreuses séances consacrées à l'audition de plusieurs témoins du groupe important des commis, le présent dossier a dû leur céder le pas. L'objectif central du Comité d'évaluation était de conclure l'ensemble de la preuve testimoniale pour tous les postes encore en litige à l'arrivée des vacances d'été. Ce qui fut fait.

[802] Conscientes du long délai anticipé pour une décision sur le poste actuel en raison de ces circonstances, les parties ont accepté la suggestion du soussigné d'en reporter l'émission jusqu'à l'été 2011, en la jumelant ce faisant à la décision portant sur un autre poste individuel examiné au cours de la période, soit celui d'*Analyste financier*. L'audience dans ce dernier dossier s'est tenue le 19 avril 2011.

### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[803] M. Roland Vincent est le seul titulaire du poste intitulé *Inspecteur aux permis d'affaires-B* bien que le proche parent de ce poste, désigné sous le titre

d'Inspecteur aux permis d'affaires-A, se retrouve dans les divers centres de service comme on vient de voir. Le poste de M. Vincent est compris dans la division *Urbanisme* du Centre de services d'Aylmer (CSA). Il travaille sous la direction de son supérieur immédiat, le *Responsable – Bâtiment/Permis d'affaires/nuisances* Luc Gareau. Tous deux ont témoigné.

[804] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi, le titulaire du poste « *procède à l'inspection des immeubles non résidentiels afin de gérer le mouvement des occupations, de s'assurer de la conformité des usages exercés; assure le contrôle et le suivi de certains permis de construction; analyse des demandes de permis d'affaires; émet des permis d'affaires et des permis de construction d'ordre mineur et traite et assure le suivi des requêtes en matière de nuisance et prépare la facturation relative aux permis d'affaires.*»

[805] Les trois (3) principaux champs de responsabilité y apparaissant et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Délivrance des permis d'affaires et permis de construction d'ordre mineur (40%), Inspections (30%) et Traitement des plaintes et requêtes (30%)*.

[806] Pour sa part, la description d'emploi du poste *Inspecteur aux permis d'affaires* du secteur Hull, l'un de ceux mentionnés précédemment et déposé sous la cote S-332, présente le résumé de fonctions suivant : « *Le titulaire procède à l'inspection des immeubles non résidentiels afin de gérer le mouvement des occupations, de s'assurer de la conformité des usages exercés et de la construction; assure le contrôle et le suivi de certains permis de construction; participe au parachèvement de l'analyse des demandes de permis d'affaires; émet des permis d'affaires et traite et assure le suivi des requêtes en matière de nuisance.*

[807] Les trois (3) principaux champs de responsabilité de ce poste et les pourcentages respectifs qu'ils occupent sont : *Inspections* (40%), *Délivrance des permis d'affaires* (30%) et *Traitement des plaintes et requêtes* (30%). Comme pour le précédent, le poste requiert trois (3) années d'expérience.

[808] On note ainsi que cette répartition des champs principaux correspond à peu près à celle du poste de M. Vincent. Les éléments constitutifs de chacun de ces champs sont aussi largement comparables en ce qui a trait aux inspections des immeubles et des locaux non résidentiels, ainsi qu'au traitement des plaintes et requêtes. La seule différence significative concernant les inspections tient au fait que, contrairement à ses collègues de même titre, M. Vincent n'a pas à les mener aux fins de « *s'assurer de leur conformité aux règlements de zonage et de construction* » lorsque ces immeubles font l'objet d'une demande de permis d'affaires.

[809] Le champ portant sur la délivrance des permis, s'il contient nombre d'éléments communs, présente par contre des tâches additionnelles distinctes pour ce qui est du poste de M. Vincent. Y figurent en effet les éléments suivants qui, sauf le premier, sont indiqués en caractère gras sur la description de son poste :

- *Saisir les demandes au système informatique.*
- *Préparer, corriger et valider des factures.*
- *Percevoir les frais relatifs aux permis et amendes.*
- *Assurer le suivi des comptes et des mauvaises créances.*
- *Confectionner différentes listes.*

[810] Dans la mesure où ils ont fait l'objet d'explications et de commentaires, il convient de reprendre également les principaux renseignements compris dans deux (2) autres descriptions d'emploi dont certaines tâches recoupent celles ici en cause.

[811] La première est celle du poste *Technicien en administrations* au Centre de services, lequel a fait l'objet d'un affichage le 10 octobre 2003. Le résumé des fonctions, tel qu'il apparaît dans l'un et l'autre document respectivement, se lit comme suit :

*Le titulaire assure un support technique relativement à la gestion et l'utilisation des systèmes bureautiques dans la division; effectue l'extraction de données et la production de rapports statistiques et administratifs; exerce un contrôle interne sur l'indexation des documents et le processus de numérisation et d'archivage; prépare des rapports financiers; compile et organise les données; collabore à la planification budgétaire et valide et distribue les plaintes.*

*Sous l'autorité du chef de division - Permis et gestion du développement, effectue diverses tâches spécialisées relatives au soutien bureautique et financier de la division; est responsable de planifier et d'assurer le suivi administratif et financier des revenus de la division; prépare les rapports financiers, écritures, conciliations et remboursements nécessaires; est responsable de l'implantation et de l'amélioration des systèmes de gestion; effectue diverses recherches sur le système corporatif, en extrait des données et statistiques et prépare les rapports et documents pertinents; administre les mises en demeure, les poursuites judiciaires et les dossiers de la division devant procéder en Cour municipale ou supérieure; filtre et distribue les plaintes et requêtes acheminées à la division; accomplit toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur.*

[812] La seconde description d'emploi concerne le poste de *Technicien aux permis d'affaires* du Centre de services de Hull, soit celui occupé par M<sup>me</sup> Dominique East. Le résumé de fonctions en est le suivant :

*Le titulaire reçoit des demandes de permis d'affaires; les saisit dans le système informatique; recueille du requérant tout plan ou information pertinente en vue de compléter les demandes; vérifie et analyse la recevabilité des demandes; transmet l'information relative aux règlements applicables; perçoit les frais exigés; prépare la facturation annuelle et complémentaire; compile des données et prépare des rapports statistiques; assure le soutien technique pour la section.*

[813] Ses quatre (4) principaux champs de responsabilités et le pourcentage (%) de temps qu'ils occupent sont dans l'ordre *Réception et analyse des demandes* (50%), *Facturation annuelle et complémentaire* (15%), *Service à la clientèle* (15%) et *Saisie et traitement de données* (20%). Posséder un diplôme d'études collégiales en techniques d'architecture ou administratives et deux (2) années d'expérience sont au nombre des exigences et qualifications requises selon la section 5 de la description d'emploi.

## **2- Preuve**

[814] *Témoignage de M. Vincent.* Embauché au début de septembre 1983 dans l'ex-ville d'Aylmer, M. Vincent travaille d'abord aux loisirs, avant de passer en 1993 au poste de *Préposé aux permis d'affaires* où il s'acquitte de tâches similaires aux tâches actuelles.

[815] Les fonctions du poste ont été réaménagées en 1998 lors de la création d'une nouvelle description d'emploi de *Préposé aux permis*, partagée entre lui et sa collègue Micheline Lauzon et qui fusionnait les fonctions de permis et d'inspection. Le titulaire souligne que ces fonctions étaient largement les mêmes qu'aujourd'hui (affichage, petits permis et plaintes), en plus pour lui de la comptabilité. En compagnie du contrôleur de la ville M. Boulerice, il s'occupait de façon particulière en effet des aspects financiers du poste alors que sa collègue Micheline Lauzon s'attardait aux aspects d'urbanisme.

[816] Pour le volet financier, il devait répertorier les permis d'affaires et inviter les entreprises à s'inscrire. Avant d'être invalidée en 1992, une surtaxe sur immeubles résidentiels était prélevée. La ville a donc dû gérer les remboursements qui résultaient de cette décision. Les revenus de permis d'affaires qui s'y rattachaient étaient significatifs car la ville en tirait quelque 20 000 annuellement.

[817] À la fusion, M. Vincent continue de traiter de questions financières reliées aux permis d'affaires dont, entre autres, les mauvaises créances dont il fait l'analyse. Pour cette tâche, il perd cependant le support qu'il recevait de M. Boulerice (à la retraite) et de la commis Linda Maurice qui passe au secteur Gatineau. Ceci a eu pour résultat que les demandes de rapport de rendement sur les permis d'affaires ont été transmis directement à son supérieur M. Gareau et, forcément, à lui-même.

[818] L'aspect financier du poste, indique-t-il en contre-interrogatoire, implique d'extraire des bases de données les éléments propres aux entreprises dans les résidences par exemple, de convenir de la répartition appropriée et de tenir des rencontres aux trois (3) mois avec les gens des finances. Il doit veiller également à ce que les données de facturation et les listes des dossiers actifs concordent et, le cas échéant, procéder, aux correctifs appropriés. Il consulte à cette fin le système corporatif mais il n'a pas à y faire aucune opération d'écriture.

[819] M. Vincent explique en outre que, contrairement aux secteurs plus spécialisés de Hull et de Gatineau, son supérieur devait porter plusieurs chapeaux, c'est à-dire qu'il devait s'occuper à la fois des trois (3) divisions : permis d'affaires, plaintes et tout le bâtiment (permis de construction inclus).

[820] Par exemple, le secteur Hull a une section dédiée entièrement aux bâtiments qui comprend ses propres inspecteurs pour la construction et les piscines, et d'autre personnel chargé des permis d'affaires, des plaintes, de l'administration et de la planification urbaine. Le secteur dispose également d'une section finances dans laquelle travaillent des caissières traitant des divers permis et des taxes municipales.

[821] Dans le secteur Gatineau, il y a également des inspecteurs ou, selon l'ancienne désignation, des agents en plus des techniciens aux permis. Le volet

administratif est sous la direction d'un cadre et les techniciens aux permis s'acquittent de certaines tâches de cette nature.

[822] Pour illustrer les différences d'avec ces secteurs, M. Vincent commente la description d'emploi du *Technicien en administration* au Centre de services de Hull et l'affichage correspondant paru le 10 octobre 2003. Référant aux tâches de support administratif de ce poste, il souligne qu'il faisait le suivi des comptes, effectuait les corrections, analysait les revenus et assurait la gestion du système informatique.

[823] Il précise qu'avant la fusion, il contactait les titulaires de ce poste à Hull et à Gatineau pour les changements à apporter et la gestion du système informatique (système DOS) en fonction des diverses bases de données en vigueur dans les ex-villes. Dans le secteur Hull, la connaissance de l'informatique de M<sup>me</sup> St-Jean lui permettait de faire des suivis à partir des anciennes banques de données. À Aylmer, en l'absence d'un poste de technicien en administration dont on réclamait la création, il était le seul à s'acquitter de ce type de tâches et à fournir les informations requises par exemple sur le nombre et les types de commerces de son secteur.

[824] Revenant à la description d'emploi en cause (pièce S-331), M. Vincent indique que les tâches y apparaissant en caractère gras sont celles qu'il a lui-même ajoutées après avoir reçu en juillet 2006 la première version. Il a rencontré pour ce faire son supérieur qui, précise-t-il, n'a pas participé à l'élaboration de la description d'emploi reçue et n'était pas heureux manifestement du résultat.

[825] Tous les éléments que lui-même avait soumis ne sont pas reflétés dans les ajouts en caractère gras. Il précise cependant que si on donne une interprétation large des éléments retenus, tels que « prépare, corrige, ou analyse », la description d'emploi correspond aux tâches effectuées.

[826] Ses tâches à caractère administratif, à partir de la description des fonctions précitée du *Technicien en administration* comprennent le soutien bureautique, les modifications aux systèmes souvent effectuées à partir de courriels avec des gens de l'informatique, la formation des employés surnuméraires ou des étudiants qu'il renseigne sur les fonctions du système, ainsi que les caissières sur la façon de traiter les renseignements à fournir.

[827] Si quelqu'un veut corriger un commentaire déjà consigné, il vient le voir, précise-t-il. Il est celui qui, en outre, s'occupe de débloquer le système lorsque survient un blocage. Les divers courriels échangés entre lui et des gens s'occupant d'informatique (pièce S-334) portent sur des questions aussi variées que la validation des inscriptions des inspecteurs dans le système, l'harmonisation des processus, les changements de code de facturation et l'identification des besoins informatiques.

[828] M. Vincent ajoute que ses responsabilités informatiques comprenaient également la concordance des données financières à effectuer en raison de l'existence de doubles entrées dans les systèmes d'Aylmer et de la nouvelle Ville, l'implantation d'un système de portables pour le travail sur la route et, enfin, la représentation vers la fin de 2005 ou début 2006 du secteur Aylmer au sein d'un comité dirigé par le service d'urbanisme et appelé à contribuer au plan stratégique informatique.

[829] En l'absence d'un système unifié pour les permis d'affaires, il s'est occupé de faire des modifications au système existant, de résoudre au moyen de passerelles les problèmes d'interaction entre les systèmes DOS et Windows et d'intégrer les périphériques (imprimantes et autres). Sa collègue Lauzon n'avait pas, selon lui, à effectuer de telles tâches informatiques.

[830] Au moment de la facturation annuelle, M. Vincent se charge d'extraire de la base de données les dossiers à facturer, d'ajouter les nouvelles inscriptions et, éventuellement de valider les renseignements car le système ne prévoit pas les changements de statut d'un commerce ou d'une entreprise. Il en résulte qu'un tarif x s'applique au moment de l'inscription mais un autre au moment de la validation.

[831] La fiche d'inscription d'un commerce doit indiquer le type de commerce et être corrigée selon les changements qui surviennent. Les modifications de ces fiches sont de l'ordre de 150 à 200 par année, en plus des 120 nouvelles inscriptions survenues cette année. Le total des commerces en cause est de 1 100. Les factures sont passées de 222 à 1 100 à la fusion.

[832] À la période de la facturation, l'approbation finale d'un dossier est effectuée par un agent du bâtiment. Selon M. Vincent, il doit pour sa part imprimer les factures et les remettre aux caissières, en plus d'extraire les permis qui ne sont pas encore approuvés et qui demeurent dans son bureau. Le suivi des comptes implique surtout de voir que l'encaissement s'est fait au bon endroit. Quant à la facturation ponctuelle, elle est émise aux commerces qui opèrent sans permis au début. À Hull, cette facturation relève de M<sup>me</sup> Dominique East.

[833] Les écritures comptables ne sont pas faites par lui réitère M. Vincent. En matière d'entrées de fonds, la personne qui les inscrit doit être différente de la personne qui « corrige ». Pour sa part, il prépare un document qu'il envoie à son supérieur pour toute correction et qui lui-même l'envoie ensuite à la caissière pour l'écriture. Ce volet de son travail est effectué ailleurs par le technicien en administration.

[834] C'est le cas aussi pour les statistiques sur les permis d'affaires qu'il doit extraire de la base de données à laquelle lui et son supérieur ont accès. Les

demandes sont à cet égard importantes puisque les données servent aux prévisions budgétaires et à établir l'état des revenus. M. Vincent dépose à cet effet sous la cote S-335 une correspondance numérique importante sur les nombreuses demandes reçues à ce sujet et sur les échanges auxquels elles ont donné lieu.

[835] Le volume de travail requis y est important, notamment pour les inspections finales car de nombreux commerces opèrent sans permis. Le secteur Hull dont le volume n'est que de 2,5 fois supérieur peut compter sur quatre (4) employés pour ce travail dont le technicien en administration. M. Vincent indique qu'il est celui qui, habituellement, dresse la liste des commerces qui n'ont pas payé leurs permis. Cette liste est faite à intervalles réguliers.

[836] M. Vincent participe en 2007 à un groupe de travail sur le certificat d'occupation pour l'ensemble du territoire de la Ville et visant à harmoniser de nombreuses procédures en matière de permis d'affaires. En compagnie de son supérieur, il a assisté à des rencontres préparatoires pour « débroussailler » les choses et contribuer à la réalisation du mandat confié à l'informatique de développer un système unique. À cette fin, il devait échanger des renseignements avec des collègues d'autres secteurs tels Francine Doyer et Marc Quesnel et élaborer des argumentaires pour étayer la position de son secteur.

[837] Le cadre réglementaire des permis d'affaires a connu une évolution importante durant la période pertinente. Un premier règlement pour l'ensemble de la nouvelle Ville a vu le jour en 2003, suivi d'un autre en 2005 modifiant la présomption d'opération (règlement 501) et son intégration au règlement de zonage. À compter de cette dernière date et conformément à la pratique des autres secteurs, la facturation afférente n'a été émise qu'après avoir été approuvée.

[838] On s'est assuré également d'adapter le formulaire de façon à recueillir les mêmes renseignements que recueillent les autres secteurs (usage, catégorie, etc.). Cet effort d'harmonisation des façons de faire et d'opérer en matière de réglementation et de facturation se reflète dans la correspondance numérique du titulaire déposée sous la cote S-336 a) et b).

[839] Concernant les différences entre secteurs, M. Vincent rappelle que le travail relié aux permis d'affaires est effectué à Hull et Gatineau par des agents aux permis d'affaires qui relèvent d'une autre division. Ces agents sont responsables de plus de l'inspection finale, ce qui n'est pas son cas. À Aylmer, ajoute-t-il, les rencontres avec les commerçants sont plus fréquentes ainsi que les suivis auprès des délinquants.

[840] En ce qui concerne les petits permis visés au point 5 du 1<sup>er</sup> champ de sa description d'emploi, le titulaire précise que le volume d'émission, soit beaucoup moins que celui de 1 100 environ pour les permis d'affaires et dont l'accroissement est de l'ordre de 150 à 200 inscriptions nouvelles chaque année.

[841] Les plaintes et requêtes totalisent environ un (1) millier au cours d'une « bonne année ». Elles portent sur des problèmes comme l'herbe haute, les piscines, les cabanons et autres chicanes de voisins. Il s'en occupe avec sa collègue Lauzon, tout comme le respect de la réglementation en matière d'enseignes et de zonage. Pour ce qui est de la politique du patrimoine, des approbations sont requises du service de l'urbanisme.

[842] Référant à la correspondance numérique déposée à cet effet sous la cote S-337, M. Vincent indique qu'il a eu à s'occuper de plus de la formation d'une quinzaine d'étudiants durant la période pertinente, en plus de celle de Stéphane Newberry, un surnuméraire appelé à le remplacer à intervalles

réguliers. Il s'agissait de leur donner accès à l'informatique, de s'assurer qu'ils aient quelque chose à faire, et de garder un registre des projets étudiants, tels la cueillette de statistiques sur les interventions ou encore les revenus. Il souligne qu'il faisait ce travail à la demande de son supérieur qu'il consultait à ce sujet.

[843] M. Vincent estime que son travail durant la période pertinente s'est divisé à peu près également entre des tâches administratives et celles l'amenant à être « sur la route ». Contrairement à l'exigence de sa description d'emploi, il ne détient pas un diplôme d'études collégiales en technologie de l'architecture. Il possède cependant un baccalauréat en sociologie. Il note en référence au programme du DEC exigé qu'il ne comporte pas de cours sur les divers codes applicables, ou encore de comptabilité de bases ou de techniques administratives.

[844] M. Vincent confirme en contre-interrogatoire que ses tâches actuelles sont les mêmes que celles de son poste antérieur à l'ex-ville d'Aylmer de *Préposé à l'inspection et aux permis d'affaires* et dont la description de fonctions d'avril 1998 a été déposée sous la cote E-110. La rubrique nature de cette description résume ainsi les principales tâches du poste:

*Sous la supervision du Chef, division permis et inspection, vérifie les permis d'affaires et d'opération des commerces, bureaux d'affaires, chantiers de construction et vendeurs itinérants, et voit à l'application du règlement concernant les permis d'opération et d'affaires . Il traite diverses requêtes acheminées à la division permis et inspection. Il procède aux inspections de constructions mineures, voit à l'application du règlement en matière d'affichage, de certaines sections du règlement de zonage, de construction et autres règlements pertinents à la division. Il assiste, à la demande de son supérieur immédiat, les agents de bâtiment dans le suivi des dossiers.*

[845] Les exigences du poste étaient alors de deux années de scolarité de niveau collégial, ce que le titulaire avait contesté avec succès en déposant un

grief portant entre autres sur ce facteur. Dans son analyse de ce facteur, l'arbitre Angers Larouche avait estimé, à partir des exigences soulignées par le supérieur de M. Vincent, qu'on imagine mal « *qu'on arriverait à dénicher normalement un candidat qui aurait réussi deux années d'études collégiales seulement et qui posséderait en même temps une certaine compétence "en administration" et une certaine compétence "en construction" ».*

[846] Toujours en contre-interrogatoire, il reconnaît que sa collègue Dominique East du secteur Hull effectuait les tâches de facturation et d'encaissement et utilisait le système corporatif; il ignore cependant si elle faisait le suivi des comptes. Les communications avec ses collègues des autres secteurs de la Ville surviennent quelques fois par semaine et portent sur un échange d'information.

[847] En réexamen, il précise qu'il communique majoritairement avec des cols blancs mais, à l'occasion, avec des cadres tels que Mario St-Pierre ou Carole Poirier. Il traite aussi une fois par mois environ avec le commissaire au développement économique à qui il fait parvenir la liste des locaux vacants.

[848] En contre-interrogatoire, il souligne que lui-même et sa collègue Lauzon assurent effectivement la garde du service des permis à hauteur de 50% chacun. Le temps consacré aux tâches administratives représente ainsi environ 25% de l'ensemble de ses tâches. Ce volet comprend la liste des commerces qui n'ont pas payé, la liste de ceux qui sont facturés mais dont l'échéance reste à venir, mais aussi les demandes des caissières, les demandes de remboursement ou d'ajustement. Après leur envoi, la moitié des comptes donnent lieu à des modifications. Il réitère que la liste des entreprises et des commerces constitue un outil prioritaire.

[849] *Témoignage de M. Luc Gareau.* Entré à la ville d'Aylmer en 1994, il devient responsable des bâtiments et des requêtes et, à ce titre, le supérieur

des salariés Vincent et Lauzon. Il n'a pas été impliqué dans le passage du service des permis d'affaires des finances à l'urbanisme survenu en 1998.

[850] Il confirme que M. Vincent a continué à effectuer les tâches qui étaient alors les siennes. Il n'a pas été impliqué dans la préparation de la description d'emploi actuelle de M. Vincent et on ne lui a pas demandé son avis. Il pense qu'il était peut-être absent pour maladie à l'époque et que le chef de la division Philippe Paquin a peut-être été impliqué. Il ne croit pas avoir participé à l'exercice d'intégration des postes au 1<sup>er</sup> janvier 2007.

[851] Le document intitulé *Partage des pratiques*, de la division Permis et gestion du développement (Centres de service, une étude de février 2005 menée par le service d'urbanisme de la Ville), lui « dit quelque chose ». M. Gareau indique que la recommandation formulée en page 21 de cette étude de créer « *un poste de Technicien en administration au secteur Aylmer* » n'a pas été réalisée.

### **3- Argumentation**

#### **(F-1) Formation académique**

[852] *Le Syndicat*. Pour la représentante syndicale, la preuve démontre clairement que les tâches effectuées par M. Vincent renvoient à des exigences académiques relevant de deux domaines non concurrents. Il s'agit pour le premier de l'inspection pour laquelle la description d'emploi du poste *Inspecteur aux permis d'affaires* impose un DEC en technologie de l'architecture. Les tâches de ce poste sont effectuées à Hull mais le sont aussi à Aylmer, tout comme les plaintes et requêtes qui figurent dans les deux descriptions.

[853] Le second domaine comprend tout le volet administratif du poste de M. Vincent illustré par l'échange de correspondance (pièce S-335) mentionnée. L'ensemble de celles-ci sont semblables à celles du poste de *Technicien en administration* au Centre de services de Hull et occupé par M<sup>me</sup> St-Jean. Selon la représentante syndicale, seul M. Vincent est appelé à effectuer à Aylmer le double volet inspection et administration reflété dans les deux descriptions.

[854] Pour elle, l'étude de février 2005 du service de l'urbanisme trace un portrait réaliste de l'organisation des services; elle montre clairement qu'Aylmer n'a pas de technicien en administration. Cette dualité de fonctions du poste de M. Vincent crée en l'instance un dilemme puisqu'elle implique une formation relevant de deux (2) domaines distincts ou l'amalgame de deux postes en un.

[855] Pour résoudre ce dilemme, le Syndicat propose une formule axée sur le calcul des années de scolarité et selon laquelle il conviendrait d'ajouter aux 11 ans de base exigés pour les cols blancs les trois (3) années de DEC liées respectivement à la technologie en architecture et en techniques administratives, pour un total de 17 ans.

[856] Le plan d'évaluation ne prévoit cependant que quatre (4) niveaux. Le baccalauréat, le 3<sup>e</sup> d'entre eux, nécessite 16 ans ou, si l'on veut, les 13 ans du DEC général en plus des trois (3) ans du baccalauréat. Un tel niveau ne reflète pas la réalité par contre et, suivant l'exercice de l'arbitre Larouche mentionné auparavant (page 6 de sa décision), on devrait passer au niveau suivant. Elle reprend des extraits de l'analyse de l'arbitre à ce sujet, notamment la remarque du supérieur du titulaire M. Gareau qui, pour combler ce poste, « *rechercherait une personne qui aurait une bonne formation collégiale générale I avec "des éléments d'administration" (i.e. mathématiques générales, tenue de livres par exemple), qui serait capable de faire des calculs de ratios, qui aurait de l'expérience en construction, qui aurait de l'expérience avec le public et qui serait "capable avec les ordinateurs" »* (page 2).

[857] La représentante syndicale estime que la situation à laquelle faisait face l'arbitre pour répondre aux exigences d'inspection et à celles administratives du poste, prévaut encore en l'espèce. En exigeant simplement un DEC en technologie de l'architecture, on omet le volet administratif. Le Syndicat demande en conséquence d'accorder le niveau 4 pour reconnaître les années de scolarité qu'impose le double volet du poste.

[858] *La Ville*. Le plan d'évaluation ne fait aucune place à la demande syndicale pour ce facteur. La représentante patronale rappelle que, selon ce plan, l'Employeur ne peut exiger un double DEC. Il s'agit là d'une restriction qui lui impose de faire un choix et de retenir la formation la plus appropriée. Si d'autres expertises sont jugées nécessaires, une revue attentive des curricula permettra de répondre à ce besoin.

[859] Quoiqu'il en soit et indépendamment de tout ça, elle estime que les tâches administratives ne requièrent nullement ici une formation élaborée en techniques administratives. Elle cite à ce propos les renseignements figurant au programme des *Techniques de comptabilité et de gestion 410.BO* du CEGEP de l'Outaouais – Automne 2010 et, plus particulièrement, les passages traitant du profil de sortie du programme (p. 7) et de la formation spécifique visée (p. 15). Elle réfère également au poste de *Technicien en administration* et aux remarques du soussigné au paragraphe 87, page 42, de la décision synthèse de l'étape 4 selon lesquelles les tâches caractéristiques de ce poste portent fondamentalement sur le contrôle financier. En l'espèce, les principes de base de la comptabilité, ainsi que le suivi budgétaire et la nécessité de « *jouer dans le système corporatif* », renvoient à une autre section.

[860] En outre, le volet administratif de la tâche représente quelque 25% du travail du titulaire qu'il passe à l'intérieur pour s'assurer que les factures sont

payées, pour extraire les données correspondantes et pour produire des listes. Quant à la comparaison au poste de M<sup>me</sup> Dominique East, le champ de responsabilités *Saisie et traitement de données* comporte lui aussi un volet de soutien informatique et le facteur 1 y est de niveau 3.

[861] *Réplique syndicale*. L'énoncé de l'introduction du facteur indique que rien n'empêche l'application de la suggestion syndicale. Quant à la référence à la décision du soussigné mentionnée, il convient de préciser que le volet administratif des tâches de M<sup>me</sup> Cyr était rempli ailleurs par un technicien en administration pour lequel un DEC en techniques administratives était requis. Enfin, la référence de sa collègue au programme de techniques administratives doit tenir compte du fait que les premières tâches visées par l'extrait sur le profil de sortie du programme ne sont pas non plus effectuées par les techniciens en administration.

#### **(F-4) Concentration**

[862] *Le Syndicat*. Pour sa représentante, le résumé de fonctions du poste de technicien en administration, combiné aux autres exigences du poste en matière d'inspection, d'informatique et de réponses nombreuses à des requêtes urgentes justifient une durée de concentration de 2 heures et plus.

[863] *La Ville*. Les comparables à considérer sont ici les postes *Technicien aux permis d'affaires* et *Technicien en administration* pour lesquels le niveau 3 du facteur (ou la combinaison 2B) est reconnu. Selon la répartition découlant de la preuve, les tâches de M. Vincent se déroulent à hauteur de 50% sur la route, ou encore au bureau pour répondre aux questions des clients.

#### **(F-9) Communications internes**

[864] *Le Syndicat*. L'organisation du travail dans l'unité administrative en cause dans la présente affaire crée une situation particulière relativement aux autres secteurs selon la représentante. Une part considérable du temps de travail du supérieur est consacrée au bâtiment et aux divers permis de construction qui lui sont associés. Pour cette raison, les responsabilités du titulaire du poste en matière de permis d'affaires se sont accrues d'autant comme en témoignent les divers courriels déposés.

[865] M. Vincent a siégé de plus à divers comités et à eu à traiter avec des cadres également. Selon la représentante, à en juger par les multiples courriels produits à ce sujet, la nature de ses interventions et le niveau des gens à qui elles s'adressent débordent la portée de l'énoncé 3 du facteur.

[866] *La Ville*. Nombre de postes au sein du service d'urbanisme (inspecteurs en bâtiment ou en urbanisme, inspecteurs en permis d'affaires et bâtiment à Buckingham, techniciens en permis d'affaires et techniciens en permis de construction) sont de niveau 2. Le poste de *Technicien en urbanisme (lotissement)* est de niveau 3.

[867] De l'avis de la représentante, le présent poste se compare à la majorité des postes des cols blancs dont les communications impliquent essentiellement un échange d'information. C'est le cas en particulier pour les postes dans les centres de services. En ce qui concerne les échanges avec les cadres, la correspondance déposée démontre que ceux-ci ne sont pas réguliers et le fait d'être consultés ne souligne qu'une bonne pratique de gestion.

[868] *Réplique syndicale*. Les communications avec les cadres surviennent quelques fois par semaine. En outre, M. Vincent répondait au nom d'Aylmer aux questions reliées aux permis d'affaires.

### **(F-11) Coordination et formation**

[869] *Le Syndicat*. Comme l'attestent les courriels déposés, les tâches accomplies dans ce domaine répondaient des demandes directes. La chose s'explique par un contexte de travail marqué par un nombre restreint d'employés réguliers et l'utilisation de nombreux employés temporaires. De par le volet administratif de son poste, M. Vincent intervient également à titre de personne ressource auprès des caissières et même des cadres pour ce qui est des questions liées aux permis d'affaires. Pour ce qui est des étudiants et employés temporaires, il coordonne leur travail et leur distribue les tâches. Son travail comporte donc un volet réel de coordination de l'avis de la représentante.

[870] *La Ville*. Le libellé du facteur envisage soit un travail de coordination sur une base permanente, soit la désignation de personne ressource et chargée de la formation. Selon la décision du soussigné rendue à l'étape 2 du présent processus d'évaluation, le fait de former des personnes nouvellement arrivées relève du niveau 1 du facteur.

[871] *Réplique syndicale*. Le rôle de personne-ressource représente le gros des demandes faites au titulaire du poste. Il doit s'assurer d'un suivi constant. Le domaine dans lequel il l'exerce signale qu'il s'agit d'une responsabilité additionnelle.

## **4- Décision**

### **(F-1) Formation académique**

[872] La dualité des exigences académiques reliée aux tâches du titulaire est ici indéniable. Même en admettant, comme le souligne la représentante patronale,

que le contenu du volet administratif dont M. Vincent assure la réalisation est moindre que celui typique du *Technicien en administration* (en gestion financière et en systèmes de gestion notamment), celui-ci s'avère significatif et confère au poste une physionomie particulière.

[873] Là n'est donc pas la difficulté principale de la thèse syndicale. Celle-ci réside plutôt dans les exigences strictes du plan d'évaluation en ce qui concerne l'application de l'énoncé du degré 4 du facteur. On constate d'emblée à sa lecture que l'équivalent académique du baccalauréat qu'il permet est fort spécifique et, partant, très limitatif. Cet équivalent est en effet celui « *reconnu par le ministère de l'Éducation du Québec* ». En l'absence de pareille attestation, le décideur doit s'en tenir au seul baccalauréat exigé.

[874] Il en résulte que le calcul ingénieux proposé par le Syndicat, s'il s'avère en théorie un équivalent défendable, se trouve exclu néanmoins par la formulation rigoureuse de l'énoncé dont il demande l'application. En conséquence, le degré **3** du facteur est celui qui demeure ici applicable.

#### **(F-4) Concentration**

[875] La mixité des principales fonctions du titulaire (les volets inspection et administration) soutient, pour ce facteur, la demande syndicale.

[876] Le tribunal est conscient que, contrairement à ses collègues inspecteurs, le travail d'inspection de M. Vincent ne comprend pas la tâche de vérifier la conformité des établissements « *aux règlements de zonage et de construction* ». Le temps de concentration ainsi « libéré » m'apparaît plus que compensé toutefois par les exigences de concentration reliées aux tâches ajoutées à sa description d'emploi, lesquelles comprennent entre autres, la bureautique et l'informatique, la facturation et le suivi des mauvaises créances, ainsi que la

confection de différentes listes utilisées aux fins de la planification et des prévisions des revenus.

[877] Tel que le tribunal l'a souligné à plusieurs occasions, la diversité des tâches, dépendant de leur nature particulière, peut avoir pour effet de diminuer ou d'accroître la durée de concentration jugée ici d'intensité moyenne. En l'espèce, plusieurs des nombreuses tâches entre lesquelles le titulaire est appelé à naviguer tendent à prolonger plutôt qu'à atténuer son temps de concentration, la quantité et le contexte de leur réalisation étant en l'occurrence un facteur d'accroissement.

[878] Pour ces raisons, le niveau **4** du facteur, ou la cote **C2**, est justifié.

**(F-9)** *Communications internes*

[879] La preuve, fort abondante par ailleurs, offre ici peu d'exemples de communications régulières au cours desquelles M. Vincent aurait eu à « *convaincre les personnes contactées de collaborer, de donner leur approbation* ». La remarque vaut pour le double volet de son travail. Même à titre de représentant du secteur Aylmer au sein de groupes de travail, l'échange de renseignements et la discussion de questions spécifiques en définissent la teneur caractéristique. Comme pour ses collègues inspecteurs, le degré **2** du facteur est approprié.

**(F-11)** *Coordination et formation*

[880] La preuve non contredite offerte par le titulaire sur son travail en la matière et la correspondance s'y rapportant justifie de l'avis du tribunal l'octroi d'un niveau autre que celui réclamé par l'une et l'autre partie.

[881] Selon cette preuve, le travail consistant à donner des instructions et à coordonner le travail d'une ou de plusieurs personnes sur une base permanente, ou encore d'être une personne ressource identifiée pour former des salariés dans son champ d'expertise, n'est pas celui du titulaire du poste.

[882] Par contre, la situation créée par le besoin d'utiliser de nombreux temporaires, de même que les instructions reçues de son supérieur quant à la formation et au travail de son remplaçant surnuméraire Stéphane Newberry, suggèrent une étendue opérationnelle de ses responsabilités additionnelles plus grande que celle envisagée par l'énoncé du degré 1 du facteur.

[883] En plus de son travail de base, M. Vincent s'est vu confier la tâche de former et de coordonner le travail d'autres personnes sur une base occasionnelle (l'énoncé 2), ce qui le distingue de celui d'une portée plus limitée marquée par le recours dans l'énoncé 1 aux expressions *à l'occasion* et *sur certains aspects*. Dans la mesure où il était comblé par l'embauche fréquent de personnel occasionnel, le besoin d'un poste de technicien en administration dans le secteur d'Aylmer, reconnu par du service d'urbanisme dans l'étude précitée de février 2005, renforce aussi à mon avis la fréquence et la portée des tâches additionnelles que devait accomplir en conséquence le titulaire.

[884] Quoiqu'il demeure inhabituel pour lui de s'écarter des demandes formulées par les parties en de tels cas, le tribunal estime donc que l'énoncé du degré **2** du facteur reflète mieux l'étendue de ses tâches que ne le fait l'un ou l'autre suggéré par les représentantes. Il doit être celui qu'il convient alors d'appliquer.

### **Analyste financier**

[885] Les trois (3) facteurs en litige pour ce poste sont respectivement *Concentration (F-4 - S : 5 ou C3 et V : 4 ou C2)*, *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 5 ou cC et V : 4 ou bC)* et *Communications externes (F-10 - S : 3 et V : 1)*.

#### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[886] À l'époque pertinente, le poste d'*Analyste financier* est compris dans l'unité de *Planification financière* du module *Administration et Finances*. Ces quatre (4) titulaires, M<sup>mes</sup> Diane Barette et Claire Gauthier et MM. Sylvain Marois et Pierre Séguin, relèvent du *Responsable du budget* M. Jean-Claude Beaudry. M<sup>me</sup> Barette a témoigné pour le Syndicat et son supérieur M. Beaudry a fait de même pour la Ville.

[887] Au nom des deux autres collègues qui ont participé comme elle à sa rédaction, la titulaire du poste a déposé et commenté à cette occasion un document intitulé Évaluation du poste d'analyste financier (pièce S-390) qui, pour chacun des facteurs en litige, fournit des détails sur les tâches accomplies à cet égard. Tel que noté plus loin, ce document a donné lieu à certaines précisions de sa part lors du contre-interrogatoire.

[888] Selon le résumé de fonctions de la description du poste, la titulaire « *participe à l'élaboration du budget annuel, prévisionnel, des plans triennaux financiers; effectue la vérification des projets de résolution à être soumis au comité exécutif pour approbation; effectue le contrôle budgétaire et la vérification du certificat du trésorier selon les politiques en vigueur; agit à titre de personne ressource auprès des services municipaux; effectue diverses analyses financières*».

[889] Les quatre (4) principaux champs de responsabilité, et les pourcentages de temps qui leur sont dévolus, sont les suivants : *Contrôle budgétaire* (15%), *Vérification de conformité* (40%), *Support aux services municipaux* (15%) et *Préparation du budget annuel* (30%).

## **2- Preuve**

[890] *Témoignage de M<sup>me</sup> Barette*. Elle occupe ce poste à compter de la fusion en 2002 et y demeure jusqu'en mars 2010, soit au moment où elle est nommée à un autre poste au sein de la fonction publique municipale. Elle souligne que durant la période en cause, l'organisation ne comptait que trois (3) postes d'analyste financier et que tous se partageaient les mêmes tâches. Un 4<sup>e</sup> poste a été créé par la suite et M. Pierre Séguin en est devenu le titulaire.

[891] Le cycle budgétaire, qui comprend la préparation du budget annuel, les révisions trimestrielles et le plan financier triennal, se déroule de mai à décembre, soit jusqu'à l'adoption du budget par les autorités municipales. En janvier, l'analyste fait le point sur les engagements financiers et les projets en cours et procède à l'analyse des surplus.

[892] Le processus de préparation budgétaire est encadré par diverses lois, politiques et directives, au nombre desquelles on compte la Loi sur les cités et villes et le Manuel de normalisation comptable (résolutions et budgets). Selon elle, les textes ne sont pas toujours clairs et nécessitent parfois une interprétation.

[893] Elle indique que, conformément au 1<sup>er</sup> point du champ de responsabilité *Préparation du budget annuel* de la description d'emploi, son travail implique de « *préparer [en janvier] les prévisions budgétaires de la Ville pour le ministère des*

*affaires municipales et des régions selon les normes comptables établies* ». Ça signifie, souligne-t-elle, de « *rebrasser les chiffres autrement* ».

[894] Quant à l'exercice des prévisions budgétaires, il s'amorce avec la note de service qu'envoie en avril aux directions de services M. André Barbeau, directeur et trésorier du Service des finances. La note s'accompagne d'une volumineuse documentation, laquelle comprend les instructions générales, les feuilles de détails des postes budgétaires relevant du service (revenus et dépenses) et la liste de ces postes, ainsi que divers formulaires sur des sujets aussi variés que l'analyse des principales augmentations et diminutions 2011 vs 2010, les sujets à discuter avec la Direction générale, les demandes de ressources humaines, d'ameublement et d'équipements, d'aménagement de locaux ou encore de modifications proposées à la tarification.

[895] Il s'agit ensuite pour l'analyste, selon le 2<sup>e</sup> point du même champ, de « *préparer et coordonner les documents requis pour l'étude et l'approbation du budget par les autorités compétentes* ». M<sup>me</sup> Barette en explique la portée en reprenant, détails à l'appui, les principaux éléments compris dans ce point.

[896] Le premier d'entre eux est la tâche visant à « *analyser, synthétiser, vulgariser, harmoniser et valider les informations fournies par les services et préparer un document d'étude à être révisé par la direction des finances* ». Ce travail consiste au départ à analyser les écarts entre les données de l'ancien budget et celles des prévisions budgétaires soumise et les explications fournies à leurs sujets, à vérifier les données exactes, à prendre en compte les orientations définies quant aux augmentations et soumissions par exemple.

[897] Pour nombre des renseignements requis, l'analyste peut s'en remettre aux contrôleurs présents dans certains services. Pour les services qui n'en ont

pas, l'analyste doit faire appel à la personne responsable du budget, au technicien en administration, ou encore au directeur même.

[898] Cette étape est suivie en septembre par l'étude des prévisions budgétaires telles que révisées par la direction générale. De multiples rencontres sont tenues durant ce mois avec les directions durant lesquelles ces prévisions sont discutées et souvent modifiées.

[899] Bien qu'elle n'intervienne pas dans ces discussions, M<sup>me</sup> Barette, tout comme ses collègues analystes, y assiste pour noter les échanges et les décisions prises, préparer le compte-rendu résumant les présentations sur les propositions soumises et l'issue des discussions les concernant, et assurer le suivi nécessaire. Elle monte à cette fin un chiffrier Excel dans lequel sont inscrits les changements et les ajustements budgétaires découlant de l'examen de la direction générale. Elle se charge d'aviser les directions de tous les changements les concernant.

[900] Tel que l'énoncent les autres éléments du 2<sup>e</sup> point de la description d'emploi, l'analyste doit, pour les deux (2) étapes suivantes, « *élaborer un second document destiné au conseil municipal à être révisé par la direction des finances* » puis, après l'étude du budget par le conseil municipal, « *s'assurer de faire le suivi des décisions budgétaires* ».

[901] Les écarts ont diminués à ce stade, souligne M<sup>me</sup> Barette, et les propositions soumises font l'objet de vérifications serrées. À titre d'analyste, elle assiste à leur étude par le Conseil et, à nouveau, prend des notes et veille à assurer le suivi nécessaire. Le supérieur M. Beaudry assiste à ces réunions avec l'analyste et prend lui aussi de nombreuses notes, lesquelles sont contre-vérifiées quant aux décisions prises. C'est au terme de ces échanges que les documents budgétaires sont préparés pour l'adoption par le Conseil et la

diffusion aux médias. Après l'adoption du budget, l'analyste dispose de 60 jours pour préparer le rapport qui doit être soumis au ministère provincial.

[902] Les analyses financières effectuées à la demande du supérieur, une autre tâche figurant au même champ de la description d'emploi, varient selon les années, indique M<sup>me</sup> Barette. Elles vont de celles touchant le plan d'action des diverses commissions municipales, aux calculs des coûts de la cueillette des déchets, exprimés par exemple en \$ la tonne.

[903] Pour l'analyste, les tâches reliées au support aux services municipaux signifient, outre le soutien lors de l'élaboration de leurs budgets, l'aide apportée pour la préparation de leurs résolutions, notamment en ce qui a trait aux sources de financement ou de la provenance des fonds. L'analyste leur fournit également des renseignements sur des questions telles que la délégation de pouvoirs, la dotation, l'interprétation de diverses politiques ou directives. La délégation de pouvoir comprend de nombreuses catégories telles que les dépenses, le virement, les catégories de personnel ou la formation.

[904] Ce support s'étend de plus à l'analyse des dépenses et des prévisions pour établir le portrait budgétaire exact à un point donné, pour revoir les hypothèses entourant les prévisions de dépenses comme dans le cas de l'impact et des coûts du recyclage des déchets par exemple relativement à l'enfouissement, ou encore pour analyser leurs surplus budgétaire.

[905] Lors des révisions trimestrielles, un processus continu et une sorte de « mini-budgets » selon la titulaire du poste, l'analyste prépare un rapport qu'elle soumet au supérieur dans lequel elle note des problèmes et des « questionnements » relativement à certains postes budgétaires. Munie d'un cartable de renseignements à son sujet, elle rencontre ensuite, en compagnie de son supérieur, le contrôleur du service en cause. Le supérieur est celui à qui revient la tâche de poser les questions appropriées.

[906] Il résulte de ces rencontres un rapport au trésorier, lequel peut inclure des réallocations si des sommes importantes s'avèrent insuffisantes pour certains postes budgétaires. De telles révisions visent à déterminer « *où on est et où on s'en va* » car, souligne la titulaire, les municipalités n'ont pas droit au déficit.

[907] Le plan triennal d'immobilisations et le plan triennal financier font partie de l'exercice. Concernant ce dernier plan, l'impact de l'enveloppe des nouveaux postes sur le cahier des salaires est l'élément sur lequel porte essentiellement le travail de l'analyste. Elle donne l'exemple à ce sujet d'un projet de résolution présenté en septembre 2007 (pièce S-389 a) sur une modification à la structure organisationnelle du module des infrastructures et de l'environnement.

[908] Les multiples changements et mouvements de postes occasionnés par une telle modification sont rarement de cette ampleur toutefois, admet M<sup>me</sup> Barette en contre-interrogatoire. Les demandes de nouveaux postes sont normalement incluses dans les propositions des services, mais elles ne sont approuvées qu'au moment de leur étude par la direction générale. D'autres changements organisationnels surviennent quelques fois en cours d'année mais, généralement, ils n'impliquent que 2 ou 3 postes.

[909] Ce travail est donc celui que vise, entre autres, le 1<sup>er</sup> point du premier champ de responsabilité de la description d'emploi selon lequel l'analyse doit « *collaborer à l'élaboration du pro-format du plan triennal financier et des révisions trimestrielles du trésorier* » en compilant et en validant l'information reçue des services municipaux, et en fournissant « *au supérieur les projections de recettes et des dépenses en énumérant les hypothèses utilisées* ».

[910] M<sup>me</sup> Barette relate à ce sujet son implication, à la fusion, dans le montage du cahier des salaires où il fallait intégrer une multitude de postes et de mouvements de personnel et les coûts qui leur étaient associés. Il lui a fallu ensuite le mettre à jour au gré des changements organisationnels nombreux reliés à la création et à l'abolition de postes et, en conséquence, préparer les résolutions afférentes énonçant les diverses classes incluses.

[911] L'analyste travaille maintenant à partir de ce document de base, c'est-à-dire qu'il ajuste les prévisions en fonction du pourcentage prévu d'augmentation et des autres facteurs pertinents. En cas de difficultés, il consulte le directeur du personnel ou, en cas de désaccord, le directeur du service en cause.

[912] En matière de vérification de conformité, le 2<sup>e</sup> champ de responsabilités de la description d'emploi, l'analyste revoit dans leur ensemble les projets de résolution reçus avant qu'ils soient présentés au Conseil. Il s'assure à cette occasion de la provenance des fonds et du respect des règlements et des directives en vigueur, et il contacte au besoin le contrôleur ou le directeur du service d'où émane le projet de résolution. M<sup>me</sup> Barette précise qu'il arrive souvent qu'une réunion spéciale du Comité exécutif soit convoquée la journée du Conseil pour traiter de projets urgents et au sujet desquels l'analyste doit être prêt à répondre aux nombreuses questions qu'ils soulèvent.

[913] Les difficultés les plus souvent relevées sur les projets de résolution ont trait au poste budgétaire erroné, à des manques de concordance entre le sommaire exécutif et la résolution sur les sommes engagées, aux demandes de subventions des divers organismes. Pour ce qui est des zones grises, elles font l'objet de discussions entre les analystes eux-mêmes et leur supérieur M. Beaudry.

[914] Au terme de son examen, l'analyste remet le projet au trésorier qui peut soulever des points litigieux avant d'émettre le certificat attestant que les fonds sont disponibles. Un certificat est émis pour chaque résolution, à l'exception des cas où cette question est absente. L'analyste ne peut de lui-même retirer un projet de résolution. Il constate souvent cependant qu'il existe des zones grises et qu'il est nécessaire de faire du cas par cas.

[915] Les corrections ou les changements sont faits dans le système comptable et non dans Excel. Dans le cas de changements majeurs, l'analyste avise le directeur général ou la greffière qui va lui communiquer. Ce sont les diverses lois et manuels qui constituent les directives sur lesquelles se fonde la révision de l'analyste.

[916] Pour le rapport au ministère des affaires municipales, la titulaire du poste souligne qu'elle a monté un chiffrier pour y insérer les données comptables du système de la Ville. Elle l'utilise également pour le cahier des salaires, qui concerne quelque 2 000 employés, et pour d'autres ajustements budgétaires. D'autres répartitions doivent être faites manuellement toutefois.

[917] Son travail diffère de celui du contrôleur, indique-t-elle, en ce que ce dernier s'occupe de la partie opérationnelle alors que l'analyste veille à la partie budgétaire et doit voir plus loin que son collègue. Elle-même a travaillé comme agent au contrôle (loisirs) et agent au budget. À ce titre, elle répondait aux questions des analystes au moment des prévisions budgétaires. Il y a par contre des similitudes entre son travail et celui de l'analyste comptable, une différence majeure étant toutefois que ce dernier travaille sur des données financières réelles alors que les siennes sont le résultat d'efforts de planification et d'hypothèses diverses.

[918] Ses communications externes ne sont pas très fréquentes, souligne M<sup>me</sup> Barette. Elle rencontre les vérificateurs externes deux fois par année et leur

apporte ses explications sur les écarts observés. Elle ajoute qu'il existe un poste budgétaire d'imprévu réparti au départ selon le budget de tous les services. La répartition est ajustée en cours de route par l'analyste en fonction des nouvelles réalités.

[919] Elle communique aussi à l'occasion avec les gens du ministère des affaires municipales et « très peu souvent » avec des représentants d'autres municipalités. Il s'agit dans ce dernier cas d'obtenir des renseignements utiles pour la préparation du plan financier à long terme ou pour le développement d'indicateurs. Les communications avec Recycle Québec sont elles aussi peu nombreuses et limitées à des questions de revenus ou de redevances.

[920] L'analyse et la vérification sont les tâches au cœur de la journée normale de l'analyste financier. Quant à la tâche de formation des employés municipaux énoncée au 3<sup>e</sup> champ de la description d'emploi, la titulaire du poste suppose qu'elle renvoie sans doute aux multiples explications que, « *pas à pas* », elle fournit aux contrôleurs, agents et techniciens relativement à ses analyses d'écarts. Il y a pour son poste des demandes régulières de temps supplémentaire, ajoute-t-elle, particulièrement à l'automne lors de l'étude des propositions budgétaires, ou à l'occasion des projets de résolution de dernière minute.

[921] *Contre-interrogatoire sur le document S-390.* Le cahier des salaires que l'analyste prépare est remis au supérieur qui le regardait effectivement. M<sup>me</sup> Barette notait à son attention des points à discuter, tels la création de postes de contremaîtres, les vacances ou les congés. Les abolitions et créations de postes y figurent déjà mais elle développe une partie traitant des nouveaux besoins et y ajoute des tableaux explicatifs.

[922] Pour des demandes impliquant des fonds supplémentaires, elle en faisait ressortir les éléments pertinents pour faciliter la prise de décision. Elle ajoute

qu'il est arrivé une année d'omettre une réorganisation, ce qui a eu pour résultat qu'on « *a manqué des sous l'année suivante* ».

[923] L'outil utilisé pour les rapports informatiques auxquels réfère le 1<sup>er</sup> paragraphe de la page 3 du document est le système comptable. L'analyse qu'elle fait des rapports soumis par les différents contrôleurs ou des projets de résolution est présentée au supérieur. Elle reconnaît qu'il arrive à ce dernier de soulever des questions s'y rapportant, ayant lui-même recueilli d'autres renseignements à l'occasion d'autres réunions auxquelles il a assisté.

[924] *Témoignage de M. Beaudry*. Détenteur d'un baccalauréat en géodésie (1983) et d'un M.B.A de Queen's (1985), il amorce des études en sciences comptables alors qu'il occupe un poste d'analyste financier dans le secteur parapublic de 1985 à 1988. Il poursuit toujours ses études lorsqu'il est embauché en 1988 dans l'ex-ville de Gatineau comme analyste financier, poste équivalent à celui d'adjoint au directeur. Il y devient contrôleur en 1993 tout en complétant son certificat, puis son baccalauréat en sciences comptables.

[925] À la fusion, il devient responsable du budget, son poste actuel. Ses responsabilités comprennent, en gros, le budget et la planification financière à court et à moyen terme. Il est le supérieur de l'analyste Barette durant toute la période pertinente et jusqu'au départ de celle-ci occasionné par sa nomination au poste de *Contrôleur aux infrastructures*.

[926] M. Beaudry explique ainsi les étapes du cycle budgétaire couronné par l'adoption par le Conseil municipal du budget annuel. La préparation budgétaire s'amorce avec le plan triennal financier, lequel comprend pour l'année 2012 par exemple le budget 2011 auquel on ajoute les dépenses majeures anticipées, les indexations salariales, les projets d'immobilisation comme le Rapibus, et les décisions du Conseil. Tous ces éléments sont intégrés dans un plan soumis au chef de la division de la planification financière, au

directeur général de même qu'au maire et au comité du budget. Il s'agit, dit-il, d'obtenir des orientations et de tracer les grandes lignes des cibles à atteindre.

[927] C'est à la fin d'avril, début de mai que le budget de l'année est préparé. En octobre, conformément à l'obligation qui est la sienne en vertu de la Loi sur les cités et villes, le maire doit faire le point sur la situation financière au moyen d'un discours sur le budget. Il dispose pour ce faire des résultats de révisions trimestrielles du budget en cours.

[928] M. Beaudry assiste lui-même à toutes les rencontres tenues dans le cadre de la préparation des prévisions budgétaires. Il essaie, dit-il, de ne pas trop parler car les directeurs des services connaissent le budget. Lui et son équipe gardent une liste de questions de sorte que, si un service fait état de sommes importantes non dépensées, son équipe puisse obtenir des réponses sur les raisons des écarts entre les demandes et les réalités budgétaires de ce service. L'objectif est d'arriver à présenter le tableau le plus juste possible de la situation.

[929] Les notes lors de ces rencontres sont prises en commun et font l'objet d'échanges et de suggestions. Elles soulignent les raisons et fournissent des détails quant aux écarts observés. On arrive, ajoute-t-il, avec des caisses de documents et on les sort au besoin.

[930] Il admet d'emblée que son implication n'est « pas grande » à l'endroit du travail des analystes touchant la vérification de conformité des projets de résolutions. Lorsqu'il les reçoit, ces documents sont remis directement en général au trésorier adjoint André Barbeau qui les regarde avant de les remettre lui-même au trésorier et directeur du module M. Tremblay. Lorsque des problèmes surviennent, « *on s'en parle, on fait des suggestions et on va voir M. Barbeau* ».

[931] En matière de révisions trimestrielles, il est cosignataire avec M. Barbeau de la lettre les présentant. Le tableau est monté par les analystes qui effectuent le premier déblayage. Il précise qu'il s'assoit avec eux avant de soumettre le texte à son collègue Barbeau. De telles révisions sont faites à partir de ce qu'ils reçoivent des services et l'équipe doit revoir les oublis sélectifs, noter des économies par exemple dans le budget des employés temporaires et prévoir les scénarios catastrophes.

[932] Tous les analystes financiers, souligne M. Beaudry, font une rotation pour le travail relié aux délégations de pouvoir. Ils vérifient pour ce faire le règlement à ce sujet. On compte environ 10 000 délégations de pouvoir chaque année. Celles qui ne soulèvent aucun problème sont, à son avis, de l'ordre de 80 à 90%, autrement « ils m'en parlent ». Il dit vérifier lui-même ces délégations et les paraphe mais il revient à M. Barbeau de les signer. Il arrive que ce dernier lui revienne pour souligner une omission quelconque.

[933] De l'avis du responsable, le principe qui prévaut à l'endroit du cahier des salaires est celui de la mise à jour. Ainsi, pour l'année à venir, il s'assoit avec l'analyste, regarde les éléments majeurs à y intégrer (« macro ») tels l'indexation, les nouveaux postes, le PGMR, les policiers, etc. Ils discutent ensemble des points en suspens qu'ils décident ou non d'inclure.

[934] Pour leur part, les feuilles d'écart sont préparées par les services et sont standardisées. Elles sont remises à son équipe. Il y a deux niveaux de traitement de ces feuilles. Le premier concerne l'analyse préparée pour la direction générale (très détaillée) et le Conseil (moins détaillée) ; le second, le choix des mots à utiliser aux fins des présentations à venir. À ce dernier niveau, lui-même et son collègue Barbeau revoient les textes en cause.

[935] Pour certaines tâches, le travail des analystes se départage ainsi selon M. Beaudry. Le chiffrier Excel sur le cahier des salaires est le lot exclusif de M<sup>me</sup>

Barette qui connaît les points en suspens. Ses collègues savent toutefois ce dont il s'agit.

[936] L'analyste Sylvain Marois est spécialisé pour sa part dans les revenus, tels les amendes ; il sait ce qui s'y passe. Sujet « chaud », le PGMR est le secteur d'expertise de M<sup>me</sup> Barette où le calcul des coûts est particulièrement important. Comme pour le cycle budgétaire, le besoin de continuité y est important.

[937] La visite des vérificateurs externes se déroulent en deux temps. D'une durée d'une à deux (2) semaines, la première survient à la fin de novembre ou au début décembre. À cette occasion, la 2<sup>e</sup> révision trimestrielle leur est remise.

[938] Les vérificateurs sont de retour pour la seconde à la fin de février ou en mars. Ils y passent quatre (4) semaines et posent un nombre de questions, principalement à la comptabilité mais aussi à l'équipe budgétaire. Cette dernière va leur fournir une réponse à la question de savoir, par exemple, pourquoi un poste paraît coûter beaucoup plus cher d'une année à l'autre, ou d'autres données comparatives semblables.

[939] Les écarts entre le budget projeté et le budget réel demeurent à la source de nombre de leurs questions. Les transactions comptables sont à cet égard d'un grand intérêt. M. Beaudry est d'avis toutefois que, à la base, les questions sont les mêmes d'une année à l'autre. Pour une année qui va bien, l'analyste s'occupe des vérificateurs externes à hauteur de 90%. En 2002, il s'en est lui-même occupé puisqu'il ne pouvait compter que sur deux analystes. Il trouve normal de toute façon que les analystes se chargent de répondre aux questions des vérificateurs.

### **3- Argumentation**

**(F-4) Concentration**

[940] *Le Syndicat*. Le niveau ici recherché est le plus élevé. Seul le poste de réviseur y a eu droit jusqu'ici. Pour les analystes, appelés à prendre de nombreuses décisions, on doit tenir compte de la récurrence de plusieurs activités connexes liées aux urgences de certaines résolutions et du contexte d'un travail accompli à très courte échéance. Toutes les analyses qu'ils effectuent comportent de multiples variables et présentent pour une part d'entre elles une dimension publique. Leur travail leur impose d'écouter, d'analyser et de transcrire les résultats des discussions sans possibilité de reprise.

[941] *La Ville*. L'intensité est la variable ici en litige. Son application impose une concentration très soutenue et focalisée alors que l'employé doit accomplir plusieurs tâches en même temps. Le présent poste ne se distingue nullement à cet égard des postes d'agents ou d'autres analystes aux finances.

[942] Pour la représentante, le niveau 4 accordé par l'Employeur prévoit déjà les situations d'une intensité extrêmes pendant une période moins longue. Quant à l'argument sur l'impossibilité de se reprendre, elle souligne que le travail de l'analyste est vérifié dans le cadre d'un processus qui comporte plusieurs étapes. Pareille possibilité est reliée au processus plutôt qu'à la personne.

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

[943] *Le Syndicat*. L'analyse dont il est ici question est de portée générale. Avant d'appliquer la variable du facteur, il convient de s'interroger sur la visée de ce dernier relativement au niveau de responsabilité typique d'un employé col blanc au sein de la présente organisation. Le travail de l'analyste est vérifié certes mais dans un contexte particulier.

[944] La représentante soumet que les postes *Agent au contrôle financier* et *Agent au budget* constituent de bon comparables puisque l'accent porte ici sur l'autonomie. De ce dernier point de vue, le poste se compare aussi à celui de l'*Analyste aux avantages sociaux*.

[945] On doit considérer en outre que le niveau 4 du facteur est celui qu'on reconnaît généralement aux techniciens. En l'espèce, l'analyste travaille en collégialité et la contribution de tous est importante. Il n'en va guère autrement du supérieur appelé à revenir avec eux en cours de processus sur diverses questions.

[946] *La Ville*. Selon le libellé du facteur touchant le degré c de la variable autonomie, le travail caractéristique doit répondre à trois conditions. Celles-ci ne sont pas remplies en l'instance. La Ville accorde au poste le degré b puisqu'elle est d'avis que le travail est encadré par le processus lui-même et que la marge de manœuvre en finances est généralement fort limitée.

[947] En ce qui concerne le travail de vérification de l'analyste, il faut noter qu'il est vérifié à tous les niveaux, c'est-à-dire par le supérieur, M. Barbeau et enfin M. Tremblay. Les résolutions sont elles-mêmes vérifiées par plusieurs personnes au préalable. Pour les prévisions budgétaires, le supérieur est présent à toutes les rencontres.

[948] Quant au degré c octroyé aux comparables suggérées par sa collègue, la représentante estime que ceux-ci se démarquent du présent poste. Les responsabilités de l'agent au budget, un budget qui est le sien, vont plus loin que celles de l'analyste chargé d'une vue d'ensemble. Les responsabilités de l'*Agent au contrôle financier* ont aussi à son avis une étendue plus grande. Quant à l'*Analyste aux avantages sociaux*, la représentante réfère aux

remarques du soussigné dans son analyse de ce poste dans la décision rendue au cours de l'étape 4.

**(F-10) Communications externes**

[949] *Le Syndicat*. Si elles ne sont pas fréquentes, de telles communications existent cependant. L'analyste à la comptabilité, à qui on a octroyé le niveau 3, devait répondre comme ici aux questions des vérificateurs externes. Si le niveau le plus élevé du facteur de complexité est accordé à l'analyste financier, c'est sans doute que les renseignements qu'il leur communique sont complexes.

[950] *La Ville*. La fréquence et le niveau des communications de l'analyste comptable avec les vérificateurs externes ne sont pas comparables avec celles caractéristiques de l'analyste financier. Le document préparé par les analystes financiers eux-mêmes (S-390) en suggère autant, leurs communications se limitant avec eux aux deux semaines de la première visite où les questions budgétaires sont abordées.

**4- Décision**

**(F-4) Concentration**

[951] Tous en conviennent, autant la définition du niveau recherché par le Syndicat sur l'intensité de concentration, que l'énoncé correspondant au niveau 5 du facteur, impose des critères fort exigeants pour l'application de la cote C3. Si la preuve suggère que la réalisation simultanée de plusieurs tâches se vérifie pour la titulaire à certaines périodes comme lors des rencontres de haut niveau sur les prévisions budgétaires, elle ne permet pas de conclure cependant qu'il « est souvent impossible de se reprendre si l'on a manqué quelque chose la première fois ». Or, il s'agit là sans doute du critère le plus important

permettant de justifier que l'intensité en cause est « *extrême* pendant des périodes de longue durée » comme l'exige l'énoncé recherché.

[952] Deux éléments sont à retenir à ce sujet. D'abord, le processus d'élaboration du budget, la tâche au cœur de la demande syndicale, est de nature itérative, c'est-à-dire qu'il est repris au fur et à mesure des consultations qu'il exige et des analyses retouchées successives auxquelles elles donnent lieu. En d'autres mots, et pour s'en tenir à celles-ci, les notes prises par l'analyste ne sont pas, au stade où elles sont communiquées ou utilisées, le fin mot de l'histoire.

[953] Il n'est pas non plus contredit que ces notes ou les analyses auxquelles elles renvoient sont toujours l'objet de discussions avec le supérieur qui assiste lui aussi à ces rencontres et prend des notes. L'exercice est on ne peut plus collectif. Les autres tâches caractéristiques du travail de l'analyste ne me semblent pas exiger pour leur part le même niveau d'intensité.

[954] Tout en reconnaissant la concentration « *très soutenue et focalisée* » que requièrent les échanges des directeurs de service et les analyses pointues des analystes qui les précèdent, force est pour le tribunal de constater que le critère de « *l'impossibilité de se reprendre* » n'est pas satisfait selon la preuve. Le niveau **4**, ou la cote **C2**, est donc approprié.

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

[955] Il n'est qu'à prendre connaissance de la note de service transmise au départ aux directions de services par le directeur et trésorier du Service des finances sur l'élaboration du budget annuel, ainsi que de la documentation abondante qui y est jointe, pour constater que le processus d'élaboration budgétaire est fort encadré.

[956] À cet élément s'ajoute l'étroite implication du responsable Beaudry à toutes les étapes du processus qu'il s'agisse de la prise de notes ou des changements résultant des discussions qui les suivent. La marge d'autonomie de l'analyste s'en trouve réduite d'autant. La notion de directives générales, par opposition à des « *orientations très générales* » paraît mieux décrire à cet égard le contexte de travail en cause.

[957] Le cahier des salaires, un travail invoqué par les analystes dans leur résumé (pièce S-390) à l'appui de leur demande de degré recherché d'autonomie, donne lieu lui aussi, selon la preuve, à une implication soutenue du responsable Beaudry aux diverses étapes de sa préparation. Les nombreux détails fournis par ce dernier à ce sujet ne sont pas contredits.

[958] Les analyses d'écarts, un autre aspect important du travail de préparation budgétaire, ainsi que les révisions trimestrielles, retiennent également l'attention régulière du supérieur des analystes. S'il en va différemment de la vérification des projets de résolutions que M. Beaudry se contente de transmettre directement en général au trésorier adjoint, il demeure que ce dernier les révise, ce que fait également le directeur du module à qui il sont aussi remis. Pour être significative, l'autonomie dont jouit l'analyste en la matière demeure ainsi assujettie à un contrôle régulier, sinon du supérieur, au moins du palier hiérarchique suivant.

[959] Enfin, les délégations de pouvoir pour lesquelles l'autonomie est plus grande, ne représentent pas un aspect du travail de l'analyste suffisamment important pour compenser son absence relative à l'endroit des tâches précédentes.

[960] Considérant l'ensemble de ces éléments, le tribunal estime que, de façon générale, l'énoncé b sur l'autonomie du facteur est davantage caractéristique

du travail de l'analyste que ne l'est l'énoncé c. Le niveau **4**, ou la cote **bC** est donc approprié.

**(F-10) Communications externes**

[961] La question qui se pose ici est double : les communications visées surviennent-elles « *sur une base régulière et normale* » et portent-elles sur « *des explications complexes et détaillées* » ?

[962] Il importe de préciser concernant la première que régulier ne signifie pas forcément fréquent. Le terme renvoie à l'idée de récurrence ou à ce qui revient à intervalles plus ou moins fréquents.

[963] En l'espèce, la preuve me semble démontrer que les communications avec les vérificateurs et les représentants du ministère des affaires municipales ou d'autres municipalités, sans être nécessairement fréquentes, sont dans l'ordre habituel ou normal des choses. Pour cette raison, l'énoncé du degré 1 selon lequel « *le travail implique peu de communication formelle avec l'externe* » me paraît ne pas tenir compte suffisamment de cette part du travail de l'analyste.

[964] S'agit-il pour autant cependant de communications dont l'objectif caractéristique est d'obtenir ou fournir des explications complexes et détaillées ? Ni le témoignage de la titulaire, ni le document préparé par les analystes aux fins de la présente affaire ne suggère que tel soit le cas. Lorsqu'elles surviennent, ces communications visent clairement la plupart du temps à obtenir ou à fournir des « *renseignements courants* » ou à « *répondre à des questions spécifiques* », comme lors des visites des vérificateurs externes.

[965] Or, il s'agit là comme on sait de la portée précise du degré **2** du facteur. Tel est donc celui qu'il convient d'appliquer à ce poste.

## **Vingt (21) postes de Commis**

(Décision rendue le 5 novembre 2011)

### **Postes de Commis et**

#### **A- Introduction**

[966] 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.

[967] 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.

[968] 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.

[969] 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.

[970] 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.

[971] 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<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Diane Côté), puis le 16 août 2011 sur l'ensemble du dossier. Sa collègue a soumis toute l'argumentation patronale le 24 août 2011.

[972] Par ailleurs, le Syndicat a avisé le tribunal le 18 août du règlement du dossier de M<sup>me</sup> 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*.

[973] 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).

[974] 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<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Carmen Lavergne (Centre de services d'Aylmer) et M<sup>me</sup> 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

[975] 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<sup>me</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2002 au 31 décembre 2006.

### **B- Aperçu général des postes de commis**

[976] 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.

[977] 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.

[978] 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 dont le titre d'emploi a été décidé sur dossier comprend le poste de M<sup>me</sup> Sarazin mais le Syndicat estime que son intitulé devrait être Commis administratif. Pour sa part, Commis administratif/Commis-caissier, un poste occupé par M<sup>me</sup> Diane Côté, a été réglé au stade de l'argumentation.*

[979] 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.

[980] 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.

[981] 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*
  - *Faires 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

[982] 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.

[983] 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*

[984] 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).

[985] 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.

[986] 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.

[987] 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.

[988] 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.

[989] 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**

[990] 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.

[991] *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 :

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

[992] 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 ».

[993] 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.

[994] 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 « *représentent 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* ».

[995] 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.

[996] 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).

[997] 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.

[998] 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 (« *gérer des exceptions* » comme le fait l'*Analyste en avantages sociaux* – niveau 2, ou encore le *Technicien aux revenus* – niveau 1 dont le traitement à réaliser est relativement moindre).

[999] 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.

[1000] 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).

[1001] 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.

[1002] 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).

[1003] 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).

[1004] 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).

[1005] 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).

[1006] 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).

[1007] 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).

[1008] 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).

[1009] *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*

[1010] 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.

[1011] 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<sup>mes</sup> 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* ».

[1012] 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* ».

[1013] 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<sup>me</sup> 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.

[1014] 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.

[1015] 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.

[1016] 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<sup>er</sup> janvier 2007 du poste COR-BLC-009 et dorénavant titulaire du poste EVA-BLC-002 lequel est également un poste de Commis de bureau).

[1017] 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.

[1018] 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<sup>me</sup> 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.

[1019] En évaluation, le volume de saisie de données relatives aux changements d'adresses et aux permis de construction est aussi fort important pour M<sup>me</sup> Laprise qui s'occupe également de traiter l'ensemble des demandes acheminées au service de l'évaluation, incluant la gestion des courriels.

[1020] 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.

[1021] 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<sup>me</sup> 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.

[1022] 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.

[1023] 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.

[1024] 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<sup>me</sup> 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* ».

[1025] 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*.

[1026] 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, déclassement, épuration, etc. ...)* ».

[1027] 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, Messager, 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**

[1028] 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.

[1029] 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.

[1030] 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.

[1031] 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.

[1032] 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.

[1033] 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.

[1034] 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.

[1035] 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.

[1036] 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.

[1037] 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.

[1038] 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.

[1039] 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.

[1040] 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.

[1041] 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.

[1042] 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.

[1043] 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)

[1044] 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**

[1045] 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<sup>me</sup> Diane Howard, a été aboli depuis. Quant aux titulaires à la période pertinente, ce sont M<sup>mes</sup> Manon Labelle, Lynne Moir, Sylvie Bergeron, et Nathalie Roy, et M. Michael Lebrun.

[1046] M<sup>me</sup> 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.

[1047] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi, M<sup>me</sup> 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* ».

[1048] 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%)*.

[1049] 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.

[1050] Selon un autre document intitulé Description des tâches/Commiss-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%)*.

[1051] 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**

[1052] Les tâches décrites dans le document déposé par l'Employeur, reconnaît M<sup>me</sup> 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.

[1053] 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.

[1054] 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.

[1055] Elle recueille par ailleurs les renseignements relatifs à des plaintes qu'elle se contente de transmettre n'ayant pas accès au système Pivotal.

[1056] 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* ».

[1057] 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.

[1058] Outre le programme Accès contenant tous les plans et anciens permis, M<sup>me</sup> 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**

[1059] *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*.

[1060] 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.

[1061] 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* ».

[1062] *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* ».

[1063] 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*.

[1064] 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<sup>me</sup> 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 ».

[1065] 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.*

[1066] 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)* ».

[1067] 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**

[1068] 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.

[1069] 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**

[1070] 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.

[1071] 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.

[1072] 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*

[1073] 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* ».

[1074] 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.

[1075] 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.

[1076] 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)

[1077] 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 **AOBOC3D0**, et **V : 1**, ou **AOBOCOD0**).

[1078] De façon plus spécifique, la contestation syndicale du présent titre vise les postes CSH-BLC-026 (M<sup>me</sup> Louise Blais-Denault), CSB-BLC-007 (M<sup>me</sup> Lisette Roy) et CSA-BLC-016 (M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> 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**

[1079] Ce poste, situé dans des centres de services, compte les trois (3) titulaires déjà mentionnées. M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Louise Blais-Denault aussi présente pour le Syndicat, ils n'ont pas témoigné.

[1080] M<sup>mes</sup> 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.

[1081] D'après le résumé de fonctions de la description d'emploi de M<sup>me</sup> 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)* ».

[1082] 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%).

[1083] 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**

[1084] *Témoignage de M<sup>me</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>me</sup> Elaine Davis, intégrée pour sa part dans un poste de *Préposé au secrétariat*.

[1085] 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<sup>me</sup> 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.

[1086] 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* ».

[1087] 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.

[1088] 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.*

[1089] Selon M<sup>me</sup> 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.

[1090] 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.

[1091] 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
<b>Total:</b>	<b>23 142</b>	<b>22 748</b>

[1092] Lors des périodes d'inscriptions intensives, « *tout le temps est consacré à ça* » selon M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> 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.

[1093] 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.

[1094] 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.

[1095] 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.

[1096] 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**

[1097] *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<sup>me</sup> France Lacroix (titulaire du poste CSG-BLC-025) laquelle travaillait au 1<sup>er</sup> 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<sup>me</sup> 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.

[1098] 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.

[1099] Référant au témoignage de M<sup>me</sup> France Lacroix qui estime, sur la foi des commentaires de la titulaire du poste à Buckingham maintenant à la retraite (M<sup>me</sup> 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* ».

[1100] 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* ».

[1101] Touchant la gestion des cas problèmes, elle reprend la partie de la description d'emploi de M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Blais-Denault de son aveu même), en plus des opérations menées à même le système Ludik, le logiciel spécialisé du service.

[1102] D'autres convergences existent également entre ces postes et celui de M<sup>me</sup> 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.

[1103] La représentante syndicale souligne enfin « *les très grandes similitudes* » existant entre les différentes descriptions d'emploi ici visées et celle, débattue, de M<sup>me</sup> 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.

[1104] *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.

[1105] Le contexte différent des Centres de services est le deuxième axe de distinction. Ainsi qu'il ressort du témoignage de M<sup>me</sup> 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.

[1106] 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.

[1107] 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.

[1108] Sur le témoignage de M<sup>me</sup> Lacroix sur les similitudes entre les postes en cause, la représentante rappelle son objection sur la recevabilité de son témoignage à cet égard.

[1109] 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<sup>me</sup> 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.).

[1110] 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<sup>me</sup> 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.

[1111] 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.

[1112] Quant à la comparaison avec le travail de M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> 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**

[1113] 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.

[1114] 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* ».

[1115] 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.

[1116] Les explications non contredites de M<sup>me</sup> Roy sur la nature et le partage des tâches entre elle et M<sup>me</sup> 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*.

[1117] 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.

[1118] 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<sup>me</sup> France Lacroix (CSG-BLC-025). [Voir plus loin]

**Commis-réceptionniste / Commis-caissier**

(audience du 28 mars 2011 pm – Julie Chénard)

[1119] 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<sup>me</sup> Céline Laflamme.

[1120] 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).*

[1121] 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<sup>me</sup> Moir déjà analysé.

### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[1122] Le litige touche les postes de M<sup>mes</sup> Julie Chénard et Chantal Nadon, ce dernier étant maintenant aboli. Le poste occupé par la titulaire se trouve au Centre de services de Buckingham.

[1123] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de M<sup>me</sup> 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* ».

[1124] 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%).

[1125] Le poste exige de la titulaire qu'elle possède un diplôme d'études secondaires et une année d'expérience en service à la clientèle.

[1126] 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**

[1127] *Témoignage de la titulaire.* Interrogée à ce sujet, M<sup>me</sup> 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.*

[1128] 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<sup>me</sup> 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.

[1129] 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.

[1130] 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.

[1131] 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<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Laflamme ne l'utilisait pas non plus.

[1132] 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.

[1133] 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<sup>me</sup> 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.

[1134] Selon les statistiques de 2006 compilées par la Ville (pièce E-129), les inscriptions aux activités culture et loisirs pour le secteur de Buckingham 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).

[1135] 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<sup>me</sup> 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.

[1136] M<sup>me</sup> Chénard explique qu'elle et sa collègue M<sup>me</sup> 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.

[1137] 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<sup>me</sup> 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.

[1138] 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**

[1139] *Le Syndicat*. Son argumentation vise ici, outre le poste de la titulaire, celui de sa collègue commis-caissier M<sup>me</sup> Céline Laflamme.

[1140] 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<sup>me</sup> 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. ...)* ».

[1141] 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.

[1142] 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* ».

[1143] 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.

[1144] 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<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Chénier voit également au bon fonctionnement du centre de service, celui-ci étant également sous la gouverne de M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Gratton, secrétaire de direction – centre de services. Nous utilisons ces exemples tirés du dossier de M<sup>me</sup> 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.*

[1145] Référant au témoignage de M<sup>me</sup> 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* ».

[1146] 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* ».

[1147] 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* ».

[1148] *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<sup>me</sup> Chénard justifie un changement de titre d'emploi* »? Sa collègue M<sup>me</sup> Céline Laflamme a témoigné que M<sup>me</sup> 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.

[1149] 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.

[1150] La représentante souligne enfin que « *les tâches d'encaissement ne sont pas exclusives au titre d'emploi de commis-caissière : commis-réceptionniste (ex : M<sup>me</sup> Lynne Moir), préposé à la bibliothèque, commis administratif (ex : stationnement, M<sup>me</sup> France Lacroix 35%), technicien en administration, commis judiciaire, commis au fichier central (ex : celles aux extrémités)* ».

#### **4- Décision**

##### **Titre du poste**

[1151] 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).

[1152] La situation diffère beaucoup à cet égard de celle notée au poste précédent et pour lequel M<sup>me</sup> 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.

[1153] 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<sup>me</sup> 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.

[1154] 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.

[1155] 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<sup>me</sup> Moir.

### **Commis-réceptionniste / Préposé aux permis**

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

[1156] 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<sup>me</sup> Micheline Fréchette.

[1157] Résultat du litige sur l'appartenance du poste au groupe des *commis*, les six (6) 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**), et *Communications externes* (**F-10 – S : 3 et V : 2**).

#### **1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[1158] 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<sup>me</sup> Francine Doyer, la supérieure du titulaire M. Daniel St-Onge. Seul ce dernier a témoigné; présente à l'audience, M<sup>me</sup> 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*.

[1159] 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* ».

[1160] 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%).

[1161] « *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.

[1162] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et une année d'expérience.

[1163] 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)

[1164] 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.

[1165] 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'utilisateur, 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.

[1166] 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**

[1167] *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<sup>me</sup> 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.

[1168] 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<sup>e</sup> version déjà mentionnée a été préparée et que, par la suite, il a indiqué aux intéressés les tâches qui ne seraient pas les siennes.

[1169] Celles-ci sont au 2<sup>e</sup> champ le classement de documents et la production de correspondances et, au 3<sup>e</sup>, 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<sup>me</sup> Lucie Saumure se chargeait des tâches d'encaissement.

[1170] 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<sup>er</sup> 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.

[1171] 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.

[1172] 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<sup>me</sup> 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.

[1173] 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.

[1174] Ses communications externes impliquent des échanges avec divers professionnels ou techniciens (inspecteurs, arpenteurs, techniciens en bâtiment, notaires, agents d'immeubles, promoteurs et architectes).

[1175] 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.

[1176] 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**

[1177] *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*.

[1178] 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.

[1179] *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<sup>er</sup> janvier 2007 si ses tâches relevaient davantage de l'emploi d'un commis-réceptionniste que d'un préposé aux permis.

[1180] 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.

[1181] 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<sup>me</sup> 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**

[1182] 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*.

[1183] 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.

[1184] 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)

[1185] Outre le titre d'emploi *Commis de bureau* retenu par la Ville lors de l'intégration à la grille salariale harmonisée pour le poste détenu par M<sup>me</sup> Sarazin, le poste soulève un litige à l'égard des cinq (5) facteurs suivants: *Expérience préalable de travail (F-2 – S : 2 et V :1)*, *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**

[1186] Ce poste compte de nombreux titulaires répartis dans plusieurs services ou unités administratives. Ce sont M<sup>mes</sup> 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<sup>me</sup> Sarazin, qui a témoigné au nom de ses collègues, travaille au sein du service des Communications.

[1187] Elle relève de la directrice de ce service, M<sup>me</sup> 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.

[1188] 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* ».

[1189] 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%).*

[1190] Selon la section 5 de cette description, le poste requiert de posséder un diplôme d'études secondaires et aucune expérience n'est requise.

[1191] 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.*

[1192] « *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.

[1193] 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](mailto:Info@gatineau.qc.ca)* ». Une expérience de deux années dans les tâches de bureau figure également dans ces deux affichages.

## **2 - Preuve**

[1194] *Témoignage de la titulaire.* L'équipe du service des communications au sein de laquelle travaille M<sup>me</sup> 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.

[1195] M<sup>me</sup> 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.

[1196] 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.

[1197] 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.).

[1198] 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.

[1199] 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.

[1200] Le volume de correspondance écrite qu'elle reçoit est important. Elle vise généralement des dépliants 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.

[1201] M<sup>me</sup> 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**

[1202] *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.

[1203] À l'appui de sa prétention quant au titre approprié pour le poste de M<sup>me</sup> 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 davantage aux tâches des commis administratifs qu'à celles des commis de bureau* ».

[1204] 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.

[1205] 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.

[1206] *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.

[1207] « *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.

[1208] 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**

[1209] 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<sup>mes</sup> 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.

[1210] Qu'il s'agisse d'entrée ou de vérification de données, de production de tableaux, ou encore de suivi de dossiers, les précisions de M<sup>me</sup> Sarazin 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.

[1211] 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-2)** *Expérience préalable de travail*

[1212] Le comparable le plus pertinent pour ce facteur me paraît être ici le poste de Commis-réceptionniste de M<sup>me</sup> Moir. Les tâches en cause et le contexte dans lequel elles sont exécutées sont analogues. Ils justifient en conséquence l'octroi du degré **2** du facteur.

**(F-3)** *Coordination et dextérité*

[1213] 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*

[1214] 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<sup>e</sup> énoncé touchant l'intensité du facteur. En conséquence, le 1<sup>er</sup> 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*

[1215] 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*

[1216] 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.

[1217] 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.

[1218] 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)

[1219] 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**

[1220] Ce poste est à titulaire unique, occupé en l'occurrence par M<sup>me</sup> 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.

[1221] Selon l'organigramme du 13 août 2004, la section comprend, outre le poste de commis spécialisé de M<sup>me</sup> Drouin et celui de la secrétaire, une (1) *analyste en gestion de documents* (M<sup>me</sup> 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.

[1222] Selon le résumé de fonctions de sa description d'emploi, déposée sous le titre *Commis – support de bureau*, M<sup>me</sup> 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 ».*

[1223] 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%).*

[1224] 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).

[1225] 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**

[1226] *Témoignage de la titulaire.* Employée dans l'ex-Aylmer dans des fonctions différentes, M<sup>me</sup> 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).

[1227] 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.

[1228] 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<sup>er</sup> 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.

[1229] 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.

[1230] 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.

[1231] 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.

[1232] 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.

[1233] 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.

[1234] Relativement à ses rapports avec les techniciens du service, M<sup>me</sup> 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.

[1235] Elle précise en outre que les tâches visées par le dernier point du 1<sup>er</sup> 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.

[1236] 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.

[1237] 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.).

[1238] Les nombreux prêts des dossiers aux services exigent effectivement de sa part, conformément aux deux avant-derniers points du 1<sup>er</sup> 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.

[1239] 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.

[1240] 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.

[1241] M<sup>me</sup> 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.

[1242] *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.

[1243] 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<sup>er</sup> 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.

[1244] 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.

[1245] Selon le tableau statistique 2006 du commis aux prêts (pièce E-141), M<sup>me</sup> 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.

[1246] 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.

[1247] Concernant le premier point du 1<sup>er</sup> 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.

[1248] 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.

[1249] 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.

[1250] 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.

[1251] 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.

[1252] 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.

[1253] 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<sup>me</sup> Drouin garde à son bureau un cartable créé à cette fin.

[1254] 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.

[1255] 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.

[1256] Référant plus spécifiquement au rôle de M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Drouin peut recevoir de l'aide des techniciens.

[1257] 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<sup>me</sup> 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 répandu l'usage (listes, portail SGDA) pour faciliter l'emprunt des dossiers.

### **3- Argumentation**

[1258] *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<sup>me</sup> 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*.

[1259] 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).

[1260] 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.

[1261] 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*.

[1262] La représentante réfère enfin le tribunal à l'argumentation syndicale écrite du 12 juillet pour le titre d'emploi Commis de bureau.

[1263] *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.

[1264] 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).

[1265] 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.

[1266] 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<sup>me</sup> Drouin.

[1267] 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**

[1268] 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

certaines 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.

[1269] 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.

[1270] 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.

[1271] 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.

[1272] 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.

[1273] La cote **B1** est appropriée, ce qui donne le niveau **2** du facteur.

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

[1274] 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.

[1275] 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.

[1276] Le niveau **1** du facteur est en conséquence approprié.

**(F-6) Postures et déplacements**

[1277] 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.

[1278] 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.

[1279] 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*

[1280] 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.

[1281] 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.

[1282] 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)

[1283] 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

[1284] Aboli en mars 2006, le poste est occupé durant la période pertinente par M<sup>me</sup> Marie Lyne Bérubé. Désigné comme *Commis spécialisé* selon l'organigramme 2004 du Service du Greffe comme celui de sa collègue à l'époque M<sup>me</sup> Francine Drouin, 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.

[1285] 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 ».

[1286] 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%).

[1287] 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.

[1288] 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%).

[1289] 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.*

[1290] 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**

[1291] *Témoignage de la titulaire.* M<sup>me</sup> 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).

[1292] 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 artefacts (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.

[1293] 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<sup>me</sup> 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.

[1294] Les corrections demandées dans les fiches de description informatisées, le 3<sup>e</sup> point du 1<sup>er</sup> 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.

[1295] Le classement de documents dans les dossiers d'archives, la 1<sup>ère</sup> tâche du 2<sup>e</sup> champ, suppose leur préparation matérielle ou, selon l'expression de M<sup>me</sup> 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.

[1296] 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.

[1297] 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»*.

[1298] 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.

[1299] 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<sup>e</sup> point du 2<sup>e</sup> champ), M<sup>me</sup> Bérubé souligne qu'à son arrivée, M<sup>me</sup> 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](mailto:archives@ville.gatineau.qc.ca)) redirigée vers elle. Elle a conservé cette adresse même après le retour de M<sup>me</sup> Gélinas.

[1300] 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.*

[1301] Deux techniciens travaillent maintenant aux archives mais il n'y en avait qu'une seule durant la période pertinente selon M<sup>me</sup> 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.

[1302] 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.).

[1303] 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.

[1304] 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 stade ou l'autre de la recherche.

[1305] 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.

[1306] Interrogée en contre-interrogatoire sur le contenu de la recherche à laquelle elle dit consacrer autour de 33% de son travail, M<sup>me</sup> 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.

[1307] 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.

[1308] 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<sup>me</sup> 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).*

[1309] 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.

[1310] 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)*

[1311] *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.

[1312] 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.

[1313] 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.

[1314] 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.

[1315] 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.

[1316] 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.

[1317] 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.

[1318] 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.

[1319] 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.

[1320] 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.

[1321] 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.

[1322] Il indique que les tâches inscrites au compte du technicien en archivistique étaient en 2002-2003 celles effectuées par M<sup>me</sup> 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.

[1323] 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.

[1324] 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)

[1325] 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**

[1326] 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<sup>me</sup> 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.*

[1327] 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.

[1328] *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.

[1329] 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).

[1330] 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**

[1331] 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**

[1332] Les considérations formulées à cet égard à l'endroit du poste précédent (celui de M<sup>me</sup> 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.

[1333] 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*

[1334] 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<sup>me</sup> 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 **1** du facteur est approprié.

**(F-6)** *Postures et déplacement*

[1335] La preuve présentée quant aux postures et, surtout, aux déplacements de M<sup>me</sup> Bérubé est nettement en deçà de celle de sa collègue M<sup>me</sup> 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*

[1336] 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.

[1337] En conséquence, le niveau **1** du facteur, ou la cote **aC** s'applique à ce poste.

**(F-12) Environnement physique de travail**

[1338] 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 la présence de l'inconfort B. Basée sur le même témoignage et telle que la mesure l'énoncé du facteur, la fréquence ne me semble pas dépasser néanmoins *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)

[1339] 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**

[1340] Le poste compte deux titulaires : M<sup>mes</sup> 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<sup>me</sup> Drolet et ce dernier ont tous deux témoigné.

[1341] 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* ».

[1342] 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%).

[1343] 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**

[1344] *Témoignage de la titulaire*. Commis aux mutations à la CUO avant la fusion, M<sup>me</sup> 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.

[1345] 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.

[1346] 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.

[1347] 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

[1348] 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.

[1349] 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.

[1350] 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.

[1351] 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.

[1352] « *Faire des mutations* », une des tâches du 1<sup>er</sup> 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.

[1353] Visés par le 2<sup>e</sup> 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.

[1354] *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.

[1355] 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.

[1356] 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.).

[1357] 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.

[1358] 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.

[1359] 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**

[1360] *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* ».

[1361] Il renvoie à son argumentation générale pour le facteur 3.

[1362] 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 Syndicat voit mal « *comment des disparités aussi grandes peuvent subsister entre les deux évaluations* ».

[1363] 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* ».

[1364] Le Syndicat réclame ainsi les niveaux 4 pour le facteur 4 et 3 pour le facteur 8.

[1365] *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.

[1366] 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.

[1367] 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).

[1368] 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*.

[1369] 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**

[1370] 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**

[1371] 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.

[1372] 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*

[1373] 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*

[1374] 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.

[1375] 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.

[1376] Pour ces raisons, le niveau **3**, ou la cote **B2**, du facteur est justifié.

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

[1377] 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.

[1378] 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)

[1379] Les deux (2) facteurs suivants du poste *Commis administratif* (M<sup>me</sup> 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**

[1380] Le poste compte plusieurs titulaires et deux d'entre eux sont vacants. Les titulaires en sont : M<sup>mes</sup> Jocelyne Lise 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 Phillion, 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<sup>me</sup> Francine Doyer, la responsable de la section *Permis d'affaires et nuisance* de ce centre.

[1381] M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Marie-Hélène St-Onge la responsable de la section à la période pertinente. Cette dernière a également témoigné.

[1382] 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* ».

[1383] 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%).

[1384] 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**

[1385] *Témoignage de la titulaire.* Auparavant *commis juridique* à la Cour municipale, M<sup>me</sup> 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.

[1386] 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.

[1387] 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.

[1388] 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<sup>me</sup> 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.

[1389] 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.

[1390] 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.

[1391] 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.

[1392] 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.

[1393] Entre l'inscription et le début des cours, M<sup>me</sup> 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.).

[1394] 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<sup>e</sup> vague et leur affichage sur le site Internet.

[1395] 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.).

[1396] 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.

[1397] 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.

[1398] 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<sup>me</sup> Lisette Roy, sont similaires à celles qu'elle-même devait effectuer à Gatineau.

[1399] 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<sup>me</sup> Guénette. Cette dernière lui a indiqué plus particulièrement la facturation à faire.

[1400] 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.

[1401] Lors de sa rencontre avec la responsable 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.

[1402] *Témoignage de la responsable de la section Loisirs, sports et vie communautaire M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Lacroix de l'arrivée de cette dernière à son propre départ en 2007.

[1403] 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.

[1404] La section faisait appel à quelque 90 employés occasionnels (animateurs, superviseurs, personnel aquatique (40 ou 50), appariteurs, etc.). M<sup>me</sup> 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%.

[1405] 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<sup>me</sup> Lacroix assurait aussi le service de réception pour l'offre culturelle.

[1406] M<sup>me</sup> 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**

[1407] *Le Syndicat*. Il réfère d'abord le tribunal à la preuve et à la décision rendue dans le dossier de M<sup>me</sup> Linda Guénette l'intégrant à titre de *commis administratif*.

[1408] 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* ».

[1409] 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.

[1410] 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<sup>me</sup> Carole Morin), de la gestion de problèmes directement auprès des citoyens (M<sup>mes</sup> Linda Guénette et France Lacroix, etc. ...) ».*

[1411] 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*.

[1412] 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*.

[1413] *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* ».

[1414] 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.

[1415] 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*.

[1416] 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* ».

[1417] 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* ».

[1418] 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***

[1419] 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.

[1420] 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.

[1421] 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.

[1422] 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*

[1423] 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.

[1424] 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)

[1425] 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 : 2**), *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 aC**), et *Environnement humain de travail* (**F-13 – S :2, ou A3B0C0 et V : 3, ou A1B0C0**).

**1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[1426] Deux (2) titulaires occupent ce poste, soit M<sup>mes</sup> 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<sup>me</sup> 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 Chef d'équipe au fichier central M<sup>me</sup> Carole Brissette.

[1427] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de M<sup>me</sup> 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* ».

[1428] 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%).

[1429] 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**

[1430] *Témoignage de la titulaire.* Au moment de la fusion, M<sup>me</sup> 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.

[1431] 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.

[1432] 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.

[1433] 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.

[1434] 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.

[1435] 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<sup>me</sup> 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.

[1436] *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.

[1437] 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.

[1438] 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.

[1439] 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.

[1440] 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.

[1441] 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 chef d'équipe M<sup>me</sup> Brissette est de vulgariser tous les points pertinents à faire ressortir.

[1442] 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.

[1443] 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<sup>me</sup> 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**

[1444] *Le Syndicat*. [Voir à cette rubrique le dossier du titre d'emploi *Commis au B.E.C.* (M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> 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.

[1445] *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<sup>me</sup> 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.

[1446] 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.

[1447] 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**

[1448] 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.

[1449] 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.

[1450] La répartition quelque peu différente de ses tâches à celle retenue dans sa description d'emploi évoquée par M<sup>me</sup> 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.

[1451] 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*.

[1452] 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<sup>me</sup> 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**

[1453] 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.

[1454] Le degré approprié de ce facteur est le même que pour le titre d'emploi retenu, soit **1** ou la cote **A1B0C0**.

[1455] 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)

[1456] 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** : **2**), *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**

[1457] Le poste compte sept (7) titulaires, soit M<sup>mes</sup> Sandra Boivin, Ginette Lacoursière, Ginette Deschênes, Karine Dubois, Julie Lavictoire, et Danielle Rainville et M. Jocelyn Bigras.

[1458] Le poste est compris dans la section *Archives et pièces à convictions*, division *Soutien organisationnel* du *Service de police*. M<sup>me</sup> Dubois, accompagnée à l'audience par sa collègue M<sup>me</sup> 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.

[1459] 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* ».

[1460] 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%).

[1461] 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.

[1462] Une autre version de la description d'emploi de M<sup>me</sup> 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%).

[1463] Les tâches comprises dans le 2<sup>e</sup> 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**

[1464] *Témoignage de M<sup>me</sup> 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.

[1465] 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).

[1466] 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.

[1467] 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.

- Demands 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.

[1468] 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 passe en revue, à partir des écrans du système, chacune des 49 étapes à suivre pour la transcription de ces rapports d'événements.

[1469] Selon M<sup>me</sup> 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.

[1470] 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.

[1471] 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.

[1472] 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.

[1473] 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.

[1474] 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.

[1475] 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.

[1476] Selon M<sup>me</sup> 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.

[1477] 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.

[1478] M<sup>me</sup> 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.

[1479] 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.

[1480] 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.

[1481] Ceci dit, M<sup>me</sup> 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.

[1482] 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<sup>me</sup> Dubois reconnaît en contre-interrogatoire que la tâche portant sur le transfert de données au MIP n'est apparue qu'à compter de 2008.

[1483] Selon M<sup>me</sup> 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.

[1484] 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.

[1485] *Témoignage de l'inspecteur-chef.* [Voir à cette rubrique le poste suivant (M<sup>me</sup> Labelle-Sauvé) puisque le témoignage de M. Dany Montmigny qui y est résumé se rapporte aux deux postes].

### **3- Argumentation**

[1486] *Le Syndicat.* [Voir à cette rubrique le dossier du titre d'emploi *Commis au B.E.C.* (M<sup>me</sup> 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].

[1487] *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* ».

[1488] 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»)* ».

[1489] 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*).

[1490] 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*).

[1491] 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.

[1492] 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***

[1493] 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 certes une période significative 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.

[1494] Certaines des tâches peuvent être apprises et maîtrisées assez facilement mais d'autres, telles que l'épuration de dossiers, renvoient à un niveau de connaissance d'un environnement particulier difficile d'acquérir durant la période minimale prévue par le facteur. L'aspect central qu'entend évaluer ce dernier 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, tel que suggéré par la Ville, est approprié.

##### **(F-3) *Coordination et dextérité***

[1495] 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.

[1496] 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*

[1497] 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.

[1498] 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*

[1499] 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.

[1500] 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.

[1501] 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)

[1502] 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.

[1503] 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 **aC**), *Communications externes* (**F-10 - S : 2** et **V : 1**).

**1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[1504] 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<sup>mes</sup> 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.

[1505] Selon la description d'emploi de M<sup>me</sup> 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* ».

[1506] 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%).

[1507] 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.***

[1508] 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**

[1509] *Témoignage de M<sup>me</sup> 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.

[1510] 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.

[1511] 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.

[1512] 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.

[1513] 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.

[1514] 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.).

[1515] 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.

[1516] 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.

[1517] 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<sup>e</sup> point du premier champ de leur description d'emploi.

[1518] 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.

[1519] 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 pages, 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.

[1520] 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.

[1521] *Témoignage de l'inspecteur-chef.* [À noter à nouveau que son témoignage vise à la fois ce poste et celui de M<sup>me</sup> 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.

[1522] 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*.

[1523] 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.

[1524] 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.

[1525] 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.

[1526] 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.

[1527] 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.

[1528] 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.

[1529] 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.

[1530] L'équipe du fichier central est constituée 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.

[1531] 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.

[1532] 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<sup>me</sup> Dubois était déjà utilisé en 1994. Ce document a évolué au fil du temps.

### **3- Argumentation**

[1533] *Le Syndicat*. [Voir à cette rubrique le dossier du titre d'emploi *Commis au B.E.C.* (M<sup>me</sup> 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]

[1534] *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.

[1535] 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.

[1536] 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.

[1537] 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**

[1538] 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**

[1539] 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**

[1540] 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.

[1541] *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*

[1542] 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.

[1543] 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*

[1544] 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)

[1545] 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 aB)*, *Environnement humain de travail (F-13 - S : 2, ou A3BOC0 et V : 1, ou A1BOC0)*.

#### 1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions

[1546] Le poste compte les titulaires M<sup>mes</sup> 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<sup>me</sup> Massie a témoigné pour le Syndicat et M. Beaudoin pour la Ville.

[1547] Déposée sous le titre de *Commis administratif* et intitulée depuis *Commis au B.E.C.*, la description d'emploi de M<sup>me</sup> 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* ».

[1548] 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%).

[1549] 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**

[1550] *Témoignage de la titulaire.* M<sup>me</sup> 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.

[1551] Relativement aux tâches de transcription du résumé de fonctions et du 2<sup>e</sup> 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.

[1552] 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.

[1553] Des urgences peuvent se présenter, comme lorsqu'un détenu comparaît 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.

[1554] Liée aux crimes généraux, la production des Info Bec visée par le 5<sup>e</sup> point du 2<sup>e</sup> 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.

[1555] Sa collègue M<sup>me</sup> Martine Bondu de l'unité SIJ effectue elle aussi du suivi, lequel touche les 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.

[1556] Selon M<sup>me</sup> 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. Elle ignore cependant si M<sup>me</sup> Bondu chargée plus spécifiquement des fiches signalétiques est remplacée durant ses vacances.

[1557] 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<sup>me</sup> Bondu avec d'autres corps policiers.

[1558] 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.

[1559] *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.

[1560] 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.

[1561] 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<sup>me</sup> Martine Bondu, est chargée de l'identité judiciaire (le « Bertillonnage », 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.

[1562] 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.

[1563] 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.

[1564] 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 *Système Versadex* : est un système local de gestion de l'information policière propre au service de police de la ville de Gatineau.
- A.2 *Système 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).

[1565] 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. ».

[1566] 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).

[1567] 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.

[1568] 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 transcripteur 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.

[1569] 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* ».

[1570] 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<sup>mes</sup> 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.

[1571] 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.

[1572] 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-détective 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-détective qui approuve le travail fait et s'assure que « tout soit là ».

[1573] 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.

[1574] 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.

[1575] 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.

[1576] 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.

[1577] 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.

[1578] 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**

[1579] *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<sup>me</sup> 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)* ».

[1580] 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* ».

[1581] 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'édition* et *Préposé au centre d'appels non-urgents* sont de bons comparables pour le denier de ces facteurs.

[1582] Elle ajoute, référant aux témoignages de M<sup>mes</sup> 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.

[1583] *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<sup>me</sup> Massie selon lequel les situations urgentes, telles la comparution d'un détenu, sont peu fréquentes.

[1584] 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.

[1585] Enfin, en ce qui a trait au facteur 13, la représentante retient le témoignage de M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Massie, les conversations sont plutôt effectuées par les enquêteurs.

#### **4- Décision**

##### **(F-3) *Coordination et dextérité***

[1586] 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***

[1587] 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*

[1588] 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*

[1589] 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 **A1BOC0**.

**Commis administratif – Travaux publics**

(audience du 29 mars 2011 – Carole Morin)

[1590] 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 : 2**, ou **bA**).

**1- Contexte organisationnel et résumé des fonctions**

[1591] 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<sup>me</sup> Carole Morin durant la période de 2002 à décembre 2006. Les deux ont témoigné.

[1592] Selon le tableau des facteurs en litige pour ce poste, les autres titulaires en sont M<sup>mes</sup> Nicole Pichette, Francine Schingh-Mongeon, Nancy Tessier, et Johanne Legault, de même que M. Charles Guy.

[1593] Le résumé de fonctions de la description d'emploi de M<sup>me</sup> 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* ».

[1594] 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%).

[1595] Le titulaire doit posséder un diplôme d'études secondaires et deux années d'expérience en travail de bureau.

## **2 – Preuve**

[1596] *Témoignage de la titulaire.* Employée dans l'ex-Hull, M<sup>me</sup> 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.

[1597] 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.

[1598] 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.

[1599] 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.
- Informer 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.

[1600] 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<sup>me</sup> Morin précise qu'il s'agit en moyenne de quelque 20 requêtes par jour, environ le quart desquelles requiert une action immédiate.

[1601] 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.

[1602] 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.

[1603] 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.

[1604] 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.

[1605] 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.

[1606] 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.

[1607] *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 (dénéigement) 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.

[1608] 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<sup>me</sup> Morin n'y participe pas.

[1609] 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.

[1610] 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<sup>me</sup> Morin au CANU.

### **3- Argumentation**

[1611] *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<sup>me</sup> France Lacroix et réfère en outre à la preuve et aux considérations tirées du dossier de M<sup>me</sup> Linda Guénette, lequel a fait l'objet d'une décision du tribunal le 12 novembre 2010.

[1612] *La Ville*. Elle aussi réfère ici à son argumentation déjà formulée dans le dossier de M<sup>me</sup> 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***

[1613] 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**

[1614] 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)

[1615] 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**

[1616] Il y a huit (8) postes désignés sous l'intitulé d'emploi *Commis-caissier*, dont un vacant. Les titulaires en sont : M<sup>mes</sup> Céline Laflamme, Lucie Desrosiers, Joanne Brûlé-Johnston, Hélène Chauret, Lise Sauvé, Danielle Charron, Line Chénier. M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Lucie Poulin qui, bien que présente à l'audience, n'a pas témoigné.

[1617] 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 ».

[1618] 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%).

[1619] 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**

[1620] *Témoignage de la titulaire.* M<sup>me</sup> 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).

[1621] 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.

[1622] 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.

[1623] 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.

[1624] Elle utilise le système de taxation pour l'impression des factures (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.

[1625] 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.

[1626] 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<sup>me</sup> Sylvie Lemoine 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.

[1627] 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.

[1628] 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<sup>me</sup> 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.

[1629] 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.

[1630] Dossier de M<sup>me</sup> 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.

[1631] Commis-caissière au Centre de services d'Aylmer de l'automne 2003 jusqu'au printemps 2004, M<sup>me</sup> 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.

[1632] 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 ».*

[1633] 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%)*.

[1634] Le poste exige du titulaire de posséder un diplôme d'études secondaires, mais aucune expérience préalable n'est requise.

[1635] Les éléments factuels pertinents du dossier, maintenant réglé, de M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> Côté doit servir les citoyens se présentant au comptoir.

### **3- Argumentation**

[1636] *Le Syndicat*. Outre celle, plus générale, résumée plus tôt lors de l'examen du dossier de sa collègue M<sup>me</sup> Julie Chénard, l'argumentation syndicale comprend certaines des considérations soulevées au départ dans

le dossier de M<sup>me</sup> Côté. Étant donné que ce dernier est maintenant réglé, les plus pertinentes au regard de l'ensemble de ces postes demeurent les suivantes.

[1637] 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.* ».

[1638] Pour ce qui est du facteur 8 (conséquence des actions, décisions ou erreurs), les commis-caissiers, dont M<sup>me</sup> Côté, travaillent en règle générale de façon autonome sans intervention du supérieur immédiat. « *Deux personnes pouvaient [les] informer des modifications apportées, soit M<sup>me</sup> Carmen Rivest de la Cour Municipale ainsi que M<sup>me</sup> Linda Maurice du service des finances* ».

[1639] Concernant le facteur 11 (Formation et Coordination), M<sup>me</sup> Côté indique avoir eu à former au moins six personnes (M<sup>mes</sup> 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.

[1640] *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.

[1641] 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 externe, 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* ».

[1642] 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*.

[1643] 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<sup>me</sup> 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*

[1644] 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.

[1645] 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*

[1646] 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*

[1647] 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***

[1648] 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)

[1649] 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**

[1650] M<sup>me</sup> 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.

[1651] 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 ».

[1652] 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%).

[1653] M<sup>me</sup> 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.*

[1654] 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**

[1655] *Témoignage de la titulaire.* M<sup>me</sup> 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.

[1656] L'élaboration des horaires représente, de loin, ses tâches les plus importantes. Ce premier champ, à hauteur de 90%, 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.*

[1657] 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.

[1658] Les horaires de travail sont définis à l'Annexe « A » de la convention collective selon les équipes et les quarts de travail. Selon M<sup>me</sup> 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.

[1659] L'horaire initial hebdomadaire (commençant au 1<sup>er</sup> 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<sup>me</sup> 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.

[1660] 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.

[1661] 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.

[1662] Les outils qu'elle utilise sont la convention collective et les horaires de travail, le défi 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.

[1663] En moyenne, entre 30 et 50 changements d'horaires surviennent chaque jour selon M<sup>me</sup> 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.

[1664] 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.

[1665] 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.

[1666] 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**

[1667] *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.

[1668] 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.

[1669] *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.

[1670] 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.

[1671] 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**

[1672] L'affirmation non contredite de M<sup>me</sup> 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.).

[1673] 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)

[1674] 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**

[1675] M<sup>me</sup> 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.

[1676] 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.

[1677] 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%).

[1678] 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**

[1679] *Témoignage de la titulaire.* Le poste de travail de M<sup>me</sup> 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.

[1680] 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%.

[1681] 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.*

[1682] 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.

[1683] 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 »).

[1684] 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<sup>me</sup> Boulianne, travaillait à ses côtés pour la période en cause; elle a quitté en novembre 2007.

[1685] 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.

[1686] 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.

[1687] 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.

[1688] 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.

[1689] 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 incon vénients 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.

[1690] 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.

[1691] *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<sup>me</sup> Paquette à compter de mai 2004.

[1692] 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 effectuée 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.

[1693] 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\$.

[1694] 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**

[1695] *Le Syndicat*. La représentante réfère le tribunal à la preuve présentée par M<sup>me</sup> 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* ».

[1696] *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.

[1697] 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.

[1698] 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<sup>me</sup> Paquette ne justifie, selon la représentante, un niveau supérieur pour les inconforts A et B.

#### **4- Décision**

##### **(F-3) *Coordination et dextérité***

[1699] 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**

[1700] 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**

[1701] 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. Guy, il doit s'en tenir à celle présentée par M<sup>me</sup> Paquette. Cette preuve n'est pas contredite.

[1702] 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.

[1703] 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)*

[1704] 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)

[1705] 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**).

[1706] Aucune preuve testimoniale n'a été présentée pour tous ces postes. Les descriptions d'emploi constituent l'essentiel de la preuve.

### **1- Preuve (documentaire)**

[1707] 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.

[1708] 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* ».

[1709] 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%).

[1710] 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.

[1711] 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.

[1712] 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.*

[1713] De l'ordre de 60 à 70%, la *Saisie et traitement de données* est de loin le 1<sup>er</sup> champ de responsabilités de ces postes; *Support au travail de facturation* est, à 30%, le 2<sup>e</sup> pour deux d'entre eux (25-30%), et le *Service à la clientèle* 3<sup>e</sup> avec 10%. Ces deux derniers champs occupent 10 et 20% respectivement des tâches du 3<sup>e</sup> poste.

[1714] 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.

[1715] 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* ».

[1716] 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<sup>e</sup> poste par le « *contrôle de la petite caisse trésorier* ».

[1717] 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%).

[1718] 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.

[1719] 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 ».*

[1720] Le résumé du 5<sup>e</sup> 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* ».

[1721] 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<sup>e</sup>, il s'agit, des trois (3) suivants : *Recouvrement* (70%), *Service à la clientèle* (20%) et *Support au recouvrement* (10%).

[1722] 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**

[1723] *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.

[1724] 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.

[1725] 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.

[1726] 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*.

[1727] 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* ».

[1728] 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.

[1729] 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*.

[1730] 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.

[1731] Toutes ces raisons font en sorte que, pour le Syndicat, « *le niveau 3 du facteur 3 est le plus représentatif des tâches à effectuer* ».

[1732] 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)* ».

[1733] 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* ».

[1734] 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*.

[1735] Évalués à un niveau 2 pour ce facteur, les titres d'emploi *Messageur 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.

[1736] *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.

[1737] 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* ».

[1738] 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.

[1739] 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.

[1740] 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* ».

[1741] 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.

[1742] 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.*

[1743] 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.

[1744] 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***

[1745] 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.

[1746] 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.

[1747] 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*.

[1748] 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**

[1749] 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.

[1750] 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**.

**Un (1) poste - Secrétaire de direction - Centres de services**

*(décision rendue le 5 novembre)*

[1751] 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 **A2B0C2** et **V : 1**, ou **A0B0C0**).

[1752] 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**

[1753] Le poste de M<sup>me</sup> Suzanne Gratton, qui a témoigné au nom de ses collègues, est situé au Centre de services de Buckingham. M<sup>me</sup> Gratton relève de la directrice du centre M<sup>me</sup> Lucie Poulin qui, bien que présente à l'audience, n'a pas témoigné.

[1754] 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* ».

[1755] 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%).

[1756] 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.

[1757] 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.*

[1758] 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.

[1759] 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.*

[1760] Au nombre des exigences et qualification du poste, il y a « *Détenir un diplôme universitaire de 1<sup>er</sup> 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**

[1761] *Témoignage de M<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> 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<sup>me</sup> 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.

[1762] 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.

[1763] 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.

[1764] 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<sup>me</sup> 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.

[1765] 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<sup>er</sup> champ. Le reste de la description lui semble correct.

[1766] M<sup>me</sup> 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.

[1767] 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.

[1768] 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.*

[1769] 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%).

[1770] 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%).

[1771] 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%).*

[1772] À l'égard des tâches de cette dernière description, M<sup>me</sup> 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.

[1773] 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.

[1774] 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<sup>me</sup> 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.

[1775] 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**

[1776] *Le Syndicat*. Deux éléments tirés du témoignage de M<sup>me</sup> 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.

[1777] 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* ».

[1778] 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.

[1779] 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.

[1780] 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.

[1781] *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.

[1782] 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<sup>me</sup> 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* ».

[1783] Quant aux tâches distinctes invoquées par M<sup>me</sup> 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<sup>mes</sup> Guénette, Lacroix, Francine Roy, Ginette Barsalou, et au dossier des chefs d'équipe – bibliothèque.

[1784] 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.

[1785] 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<sup>me</sup> Gratton évaluant elle-même à 5% la part du service à la clientèle.

[1786] La représentante conclut sur ce facteur en soulignant que les éléments soulevés entre autres par M<sup>me</sup> 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* ».

[1787] 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* ».

[1788] M<sup>me</sup> 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.

[1789] 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*.

[1790] Au sujet du facteur 13, la représentante réfère au propre témoignage de M<sup>me</sup> 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* ».

[1791] Elle estime en conclusion que « *le dégroupement demandé par la partie syndicale n'est pas justifié* ».

#### **4- Décision**

##### **Titre du poste**

[1792] 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<sup>me</sup> Gratton dit qu'il occupe davantage que les 55% alloués.

[1793] 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 l'essence et la portée.

[1794] 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.

[1795] Pour ces raisons, le titre d'emploi approprié pour ce poste est **Secrétaire de direction.**

**(F-2) *Expérience préalable de travail***

[1796] 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.

[1797] 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.

[1798] 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*

[1799] 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<sup>me</sup> 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*

[1800] 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.

[1801] 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 **AO** est donc appropriée.

[1802] 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**.

**IV**  
**DISPOSITIF**

Pour toutes les raisons invoquées ci-dessus, le soussigné

- *ordonne* aux parties d'appliquer à tous les facteurs contestés des postes visés par la présente, l'évaluation déterminée précédemment pour chacun d'entre eux, de même que celle applicable à tous les autres selon l'Énumération qui en est faite à l'**Annexe I** ;
- *donne acte* aux règlements convenus entre les parties quant aux cotes attribuées aux facteurs des postes désignés et énumérés ci-dessous aux **Annexes II A, II B et III** de la présente.



---

François Bastien

Gatineau, le 24 octobre 2012

**ANTEA INC.**  
**1203-252-QX**  
**S/A-106-12(QX)**

## ANNEXE I

### Cotes de tous les facteurs des postes retenus pour examen à l'Étape 5 du processus, (\*) indiquant une décision du tribunal

---

#### Décisions rendues le 12 novembre 2010

##### \*Secrétaire I

•	(F-1) <i>Formation académique</i>	2	
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	2	
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	3*	
•	(F-4) <i>Concentration</i>	3	2B
•	(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>	2	bA
•	(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>	3	C3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	1	A1

##### \*Secrétaire II

•	(F-1) <i>Formation académique</i>	2	
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	4	
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	3*	
•	(F-4) <i>Concentration</i>	3	2B
•	(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>	2	bA
•	(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>	3	C3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	1	A0

## Secrétaire juridique

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>4</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3</b>	<b>2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>2</b>	<b>bA</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1*</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3</b>	<b>C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>A1BOC0</b>	<b>1</b>

### \*Commis administratif / Préposé aux plateaux

*Seul le titre d'emploi était ici en litige.*

*Le Syndicat prétendait qu'il s'agissait plutôt du titre de Préposé aux plateaux.*

*Le tribunal a retenu celui de commis administratif dont les cotes sont reproduites plus loin*

## Décisions rendues le 8 juin 2011

### Service de l'informatique/Division du développement

#### \*Analyste de systèmes II (Suzanne Crispin)

• (F-1) Formation académique	4	
• (F-2) Expérience préalable de travail	5*	
• (F-3) Coordination et dextérité	2	
• (F-4) Concentration	4	2C
• (F-5) Complexité et analyse de problèmes	4	
• (F-6) Postures et déplacements	1	
• (F-7) Manipulation d'objets	1	
• (F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs	4*...bC	
• (F-9) Communications internes	3*	
• (F-10) Communications externes	3*	
• (F-11) Coordination et formation	4*	
• (F-12) Environnement physique de travail	3	C3
• (F-13) Environnement humain de travail	1	

#### \*Analyste de systèmes II (Mohamed Imgaline)

• (F-1) Formation académique	4	
• (F-2) Expérience préalable de travail	5*	
• (F-3) Coordination et dextérité	2	
• (F-4) Concentration	4	2C
• (F-5) Complexité et analyse de problèmes	4	
• (F-6) Postures et déplacements	1	
• (F-7) Manipulation d'objets	1	
• (F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs	4* bC	
• (F-9) Communications internes	3*	
• (F-10) Communications externes	3	
• (F-11) Coordination et formation	3	
• (F-12) Environnement physique de travail	3	C3
• (F-13) Environnement humain de travail	1	

**\*Analyste de systèmes I**  
**(André Francoeur et Tajana Skiljevic)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>4</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>4*</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>4</b>	<b>2C</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>4</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>4*</b>	<b>bC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3</b>	<b>C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>	

**\*Analyste en géomatique**  
**(Luc Rancourt)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>4</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>4*</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>4</b>	<b>2C</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>4</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>4*</b>	<b>bC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>3*</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>3*</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>	

**\*Analyste programmeur /Analyste de systèmes I**  
**(François Matte)**

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 2\*
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 4 2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3\*
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4\* bC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 1\*
- (F-11) *Coordination et formation* 1\*
- (F-12) *Environnement physique de travail* 3 C3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

\*\*\*\*\*

**\*Technicien aux projets informatiques**  
**(Mike Leclair)**

- (F-1) *Formation académique* 3\*
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4\*
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 3\*...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3\*
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1\*
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4\* bC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 3\*
- (F-11) *Coordination et formation* 1\*
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1\*

**Analyste de systèmes - évaluation**  
**(Daniel Rochon)**

• (F-1) <i>Formation académique</i>	4	
• (F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	5*	
• (F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	2	
• (F-4) <i>Concentration</i>	4	2C
• (F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	4	
• (F-6) <i>Postures et déplacements</i>	1	
• (F-7) <i>Manipulation d'objets</i>	3	
• (F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	5*	cC
• (F-9) <i>Communications internes</i>	3	
• (F-10) <i>Communications externes</i>	3	
• (F-11) <i>Coordination et formation</i>	3	
• (F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	3	C3
• (F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	1	

**Décisions rendues le 20 juillet 2011**

**Inspecteur aux permis d'affaires -B**  
**(M. Roland Vincent)**

• (F-1) <i>Formation académique</i>	3*	
• (F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	4	
• (F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	2	
• (F-4) <i>Concentration</i>	4*	2C
• (F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	3	
• (F-6) <i>Postures et déplacements</i>	2	
• (F-7) <i>Manipulation d'objets</i>	3	
• (F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	4	bC
• (F-9) <i>Communications internes</i>	2*	
• (F-10) <i>Communications externes</i>	3	
• (F-11) <i>Coordination et formation</i>	2*	
• (F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	3	<b>A2B1C2D0</b>
• (F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	3	<b>A2B2C0</b>

**Analyste financier**  
**(Diane Barette)**

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 4\*...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 4
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4\*...bC
- (F-9) *Communications internes* 4
- (F-10) *Communications externes* 2\*
- (F-11) *Coordination et formation* 3
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

**Cotes de tous les facteurs des postes de commis**  
**+ 1 poste de secrétaire de direction, visés par un ou plusieurs litiges**

**Décisions rendues le 5 novembre 2011**

**Commis-réceptionniste**  
**(Lynne Moir)**

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 2
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1\*
- (F-4) *Concentration* 2 1B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 1\*
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 1\* aA
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2 A3

**\*Commis-réceptionniste / Commis administratif**

(Francine Roy)

*\*Seul le titre était ici en litige.*

*Les cotes du commis administratif apparaissent plus loin*

**\*Commis-réceptionniste\* / Commis-caissier**

(Julie Chénard)

*Seul le titre était ici en litige.*

*Les cotes de la commis-caissière apparaissent plus loin*

**Commis-réceptionniste / Préposé aux permis\***

(Daniel St-Onge)

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3\*
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1\*
- (F-4) *Concentration* 3\* 2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3\*
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8)\* *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 1\* aC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 3\*
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1\*
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2 A3

**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)

*\*Seul le titre était ici en litige.  
Les cotes du commis de bureau suivent*

**Commis de bureau - Greffe A**  
(Francine Drouin)

• (F-1) Formation académique	1	
• (F-2) Expérience préalable de travail	1	
• (F-3) Coordination et dextérité	2	
• (F-4) Concentration	2*	B1
• (F-5) Complexité et analyse de problèmes	1*	
• (F-6) Postures et déplacements	4*	
• (F-7) Manipulation d'objets	5	
• (F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs	1*	aB
• (F-9) Communications internes	2	
• (F-10) Communications externes	1	
• (F-11) Coordination et formation	1	
• (F-12) Environnement physique de travail	5	A3B3C3D0
• (F-13) Environnement humain de travail	1	

**Commis de bureau / Commis de bureau - Greffe B\***  
(Marie Lyne Bérubé)

• (F-1) Formation académique	1	
• (F-2) Expérience préalable de travail	1	
• (F-3) Coordination et dextérité	2	
• (F-4) Concentration	2*	B1
• (F-5) Complexité et analyse de problèmes	1*	
• (F-6) Postures et déplacements	3*	
• (F-7) Manipulation d'objets	3	
• (F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs	1*	aC
• (F-9) Communications internes	2	
• (F-10) Communications externes	2	
• (F-11) Coordination et formation	1	
• (F-12) Environnement physique de travail	3*	A0B2C3D0
• (F-13) Environnement humain de travail	1	A0B0C0

### Commis de bureau – Évaluation\* / Commis à l'évaluation

(Denyse Drolet)

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 2\*
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2\*
- (F-4) *Concentration* 3\* B2
- (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* 1\* aC
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 3 C3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1 A1

### Commis administratif

(France Lacroix)

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2\*
- (F-4) *Concentration* 3 2B
- (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* 3\* bB
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 3 C3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2 A3

**\*Commis au fichier central\* / Commis administratif - Police**

**(déconcentré)**

(Ginette Barsalou)

*Seul le titre était ici en litige.*

*Les cotes finales du titre d'emploi retenu, commis au fichier central, suivent.*

**Commis au fichier central**

(Karine Dubois et Julie Lavictoire)

- **(F-1)** *Formation académique* **1**
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* **2\***
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* **3\***
- **(F-4)** *Concentration* **3\* B2**
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* **2**
- **(F-6)** *Postures et déplacements* **3**
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* **3**
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* **1\* aC**
- **(F-9)** *Communications internes* **2**
- **(F-10)** *Communications externes* **2**
- **(F-11)** *Coordination et formation* **1**
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* **3 C3**
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* **1 A1**

**Commis judiciaire – Police\* / Commis administratif - Police (liaison)**

(Claire Labelle-Sauvé)

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>3*</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3*</b>	<b>B2</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>1*</b>	<b>aC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>2*</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3</b>	<b>C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>	<b>A0</b>

**Commis au B.E.C.**

(Judith Massie)

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>3*</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3*</b>	<b>B2</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>1*</b>	<b>aC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3</b>	<b>C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>A1BOC0</b>	<b>1*</b>

### Commis administratif - Travaux publics

(Carole Morin)

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 3
- (F-4) *Concentration* 3\* 2B
- (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* 3\* bB
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail (A2B1C3D0)* 4
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2 A3

### Commis-caissier

(Céline Laflamme)

- (F-1) *Formation académique* 2
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 2\*
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 2\* A2
- (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* 1\* aC
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1\*
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1 C1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2 A3

### 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>	4*	C2
•	(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>	3	bB
•	(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>	3	C3
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	1	

### Commis aux achats

(Claudette Paquette)

•	(F-1) <i>Formation académique</i>	1	
•	(F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	3	
•	(F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	1*	
•	(F-4) <i>Concentration</i>	2*	B1
•	(F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	2	
•	(F-6) <i>Postures et déplacements</i>	2	
•	(F-7) <i>Manipulation d'objets</i>	3	
•	(F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	3	bB
•	(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>	4*	A3B2C3D0
•	(F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	1	A1

### **Commis aux finances**

(quatre sous-groupes – examen sur dossier)

#### **Commis aux finances – Caisse (1 poste)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2*</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3</b>	<b>2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>3*</b>	<b>bB</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3</b>	<b>C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>	<b>A0</b>

#### **Commis aux finances – Facturation (3)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2*</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3</b>	<b>2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>3*</b>	<b>bB</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3</b>	<b>C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>	<b>A1</b>

### **Commis aux finances – Comptabilité (6)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>3*</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3</b>	<b>2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>3*</b>	<b>bB</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3</b>	<b>C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>	<b>A0</b>

### **Commis aux finances – Revenus (5)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>3</b>	
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2*</b>	
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3</b>	<b>2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>3*</b>	<b>bB</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>2</b>	
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>	
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3</b>	<b>C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>	<b>A2</b>

**\*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* **4 2C**
- **(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* **3 bB**
- **(F-9)** *Communications internes* **2**
- **(F-10)** *Communications externes* **2**
- **(F-11)** *Coordination et formation* **1\***
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* **3 C3**
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* **AOBOCO 1\***

## ANNEXE II A

### Postes dont le tribunal a été avisé par les parties en cours d'étape 5 que leurs cotes avaient été réglées à l'amiable

*(Voir le tableau 2 pour les dates de règlement et/ ou  
avis de règlement au tribunal)*

#### Technicien – vérification des réclamations

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 4
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3...bB
- (F-9) *Communications internes* 4
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 2
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B2C0D0** 2
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A2B2C0** 3

#### Inspecteur en urbanisme

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 3
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 2
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B1C2D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A2B2C0** 3

### Agent en aménagement récréatif et sportif

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 4
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 2
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 5...cC
- (F-9) *Communications internes* 4
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 4
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A1B1C1D0** 2
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A2B1C0** 2

### Inspecteur aux programmes d'habitation

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 3
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B2C1D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A0B0C0** 1

### Réviseur

• (F-1) Formation académique	4	
• (F-2) Expérience préalable de travail	3	
• (F-3) Coordination et dextérité	1	
• (F-4) Concentration	5...3C	
• (F-5) Complexité et analyse de problèmes	3	
• (F-6) Postures et déplacements	1	
• (F-7) Manipulation d'objets	1	
• (F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs	4	bC
• (F-9) Communications internes	2	
• (F-10) Communications externes	1	
• (F-11) Coordination et formation	1	
• (F-12) Environnement physique de travail	3...C3	
• (F-13) Environnement humain de travail	1	

### Technicien – service à la clientèle

• (F-1) Formation académique	3	
• (F-2) Expérience préalable de travail	3	
• (F-3) Coordination et dextérité	1	
• (F-4) Concentration	3...2B	
• (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	3...bB	
• (F-9) Communications internes	3	
• (F-10) Communications externes	1	
• (F-11) Coordination et formation	1	
• (F-12) Environnement physique de travail	1	
• (F-13) Environnement humain de travail	1	

### Technicien – Support bureautique / Formateur

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3...bB
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 3
- (F-12) *Environnement physique de travail* **AOBOCODO** 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* **AOBOCO** 1

### Technicien en informatique – Finances

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3...bB
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 1
- (F-11) *Coordination et formation* 3
- (F-12) *Environnement physique de travail* 3...C3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

### Évaluateur III

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 6
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 4
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 5...cC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* A1C1 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2...B1

### Chef d'équipe – instruction

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 3
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 4
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2...A3

### **Chef d'équipe – perception**

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 4
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2...A3

### **Technicien en informatique**

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 2
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B2C2D0** 4
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

### Préposé aux équipements

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 2
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 1...1A
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 1
- (F-6) *Postures et déplacements* 4
- (F-7) *Manipulation d'objets* 5
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 1...aB
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B3C1D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A0BOCO** 1

### Préposé principal aux équipements

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 2...2A
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 2
- (F-6) *Postures et déplacements* 4
- (F-7) *Manipulation d'objets* 5
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3...bB
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 4
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B3C1D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

### **Technicien - Déploiement informatique**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>5</b>
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>4...2C</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>3...bB</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3...C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>

### **Technicien au transport**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>6</b>
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>4...2C</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>4...bC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>

## Technicien en dessin assisté par ordinateur - Dessin & Archivage

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 42C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 2
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 2
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3bB
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 2
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A0B0C3D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A0B0C0** 1

## Chargé de projets à l'habitation

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 4
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 5 cC
- (F-9) *Communications internes* 4
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

### Chargé de projets - PGMR

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 6
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 4
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 5...cC
- (F-9) *Communications internes* 4
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 2
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1...A1

### Inspecteur – Commercial, industriel et institutionnel (C.I.I.)

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A1B1C2D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2... B1

### Technicien aux permis d'affaires

• (F-1) Formation académique	3
• (F-2) Expérience préalable de travail	3
• (F-3) Coordination et dextérité	2
• (F-4) Concentration	3...2B
• (F-5) Complexité et analyse de problèmes	3
• (F-6) Postures et déplacements	1
• (F-7) Manipulation d'objets	3
• (F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs	4...bC
• (F-9) Communications internes	2
• (F-10) Communications externes	3
• (F-11) Coordination et formation	1
• (F-12) Environnement physique de travail <b>A0B0C0D0</b>	1
• (F-13) Environnement humain de travail <b>A2B0C0</b>	1

### Technicien aux réclamations

• (F-1) Formation académique	3
• (F-2) Expérience préalable de travail	4
• (F-3) Coordination et dextérité	1
• (F-4) Concentration	4...2C
• (F-5) Complexité et analyse de problèmes	3
• (F-6) Postures et déplacements	1
• (F-7) Manipulation d'objets	1
• (F-8) Conséquences des actions, décisions ou erreurs	4...bC
• (F-9) Communications internes	3
• (F-10) Communications externes	4
• (F-11) Coordination et formation	1
• (F-12) Environnement physique de travail	1
• (F-13) Environnement humain de travail	1...A2

### **Technicien en gestion des matières résiduelles**

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3...bB
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 2
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A0B0C2D0** 2
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1...A1

### **Préposé à la gestion des matières résiduelles**

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 2...1B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 2
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 2
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3...bB
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B2C2D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A1B1C0** 2

**Postes omis de la liste précédente dont tous les facteurs en litige  
ont été réglés en cours étape 5 sans examen du tribunal**

**\*\* Liste fournie par les parties à la suite de la vérification finale de  
l'automne 2012**

**Technicien à la logistique (23 juillet 2010)**

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 2
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 2
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 4
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A1B0C1** 2

**Évaluateur I (29 juillet 2010)**

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 2
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 5...cC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A1B0C1D0** 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2...B1

### Évaluateur II (31 janvier 2011)

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 5...cC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2...B1

### Technicien aux permis de construction (28 septembre 2010)

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 3
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1...
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1...A2

**Chef d'équipe – Commercial, industriel et institutionnel**  
**(8 février 2010)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>6</b>
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3...2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>4...bC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>

**Chef d'équipe – résidentiel (8 février 2010)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>6</b>
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3...2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>4...bC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1...A1</b>

### Technicien en électronique (8 février 2010)

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 6
- (F-3) *Coordination et dextérité* 3
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 4
- (F-7) *Manipulation d'objets* 3
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B1C2D1** 4...
- (F-13) *Environnement humain de travail* 3...B2

### Technicien en informatique et sécurité physique (11 février 2010)

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3...bB
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 3
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A1B0C1D0** 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

### **Technicien en immobilier (25 janvier 2010)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3...2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>3...bB</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3...C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>

### **Chef d'équipe – fichier central (25 janvier 2010)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3...2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>4...bC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1...A1</b>

### Architecte – paysagiste (15 janvier 2010)

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 6
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 4
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 5...cC
- (F-9) *Communications internes* 4
- (F-10) *Communications externes* 4
- (F-11) *Coordination et formation* 4
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B0C1D0** 2
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

### Analyste – soutien et système (8 février 2010)

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3...bB
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 1
- (F-11) *Coordination et formation* 3
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

### Inspecteur aux permis d'affaires et en bâtiment (4 janvier 2010)

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 3
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B1C2D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A2B2C0** 3

### Analyste en renseignements criminels (15 janvier 2010)

- (F-1) *Formation académique* 4
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 4
- (F-6) *Postures et déplacements* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...cB
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 1
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

### **Analyste en architecture (4 janvier 2010)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>4...2C</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>4...bC</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>4</b>
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1...A2</b>

### **Commis à la paie et à l'assiduité (18 octobre 2010)**

•	<b>(F-1)</b> <i>Formation académique</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-2)</b> <i>Expérience préalable de travail</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-3)</b> <i>Coordination et dextérité</i>	<b>3</b>
•	<b>(F-4)</b> <i>Concentration</i>	<b>3...2B</b>
•	<b>(F-5)</b> <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-6)</b> <i>Postures et déplacements</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-7)</b> <i>Manipulation d'objets</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-8)</b> <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	<b>3...bB</b>
•	<b>(F-9)</b> <i>Communications internes</i>	<b>2</b>
•	<b>(F-10)</b> <i>Communications externes</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-11)</b> <i>Coordination et formation</i>	<b>1</b>
•	<b>(F-12)</b> <i>Environnement physique de travail</i>	<b>3...C3</b>
•	<b>(F-13)</b> <i>Environnement humain de travail</i>	<b>1</b>

### Inspecteur aux permis d'affaires – A (23 juillet 2010)

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3...2B
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 2
- (F-7) *Manipulation d'objets* 3
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...bC
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B1C2D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* **A2B2C0** 3

### Secrétaire – Direction générale (15 octobre 2010)

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 4
- (F-3) *Coordination et dextérité* 3
- (F-4) *Concentration* 4...2C
- (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* 3..bB
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 3...C3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1...C1

**\*\*Autres postes omis dont tous les facteurs en litige  
ont été réglés par les parties elles-mêmes au cours  
des étapes précédentes**

**Secrétaire – Cabinet du Maire (4 novembre 2009)**

• (F-1) <i>Formation académique</i>	3	
• (F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	6	
• (F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	3	
• (F-4) <i>Concentration</i>	4	2C
• (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>	3	bB
• (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>	3	C3
• (F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	1	A2

**Secrétaire – soutien aux élus (21 octobre 2009)**

• (F-1) <i>Formation académique</i>	3	
• (F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	6	
• (F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	3	
• (F-4) <i>Concentration</i>	4...2C	
• (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>	3...bB	
• (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>	3...C3	
• (F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	2	A3

### Secrétaire à la correspondance (4 novembre 2009)

• (F-1) Formation académique	3
• (F-2) Expérience préalable de travail	6
• (F-3) Coordination et dextérité	3
• (F-4) Concentration	4...2C
• (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	3...bB
• (F-9) Communications internes	2
• (F-10) Communications externes	2
• (F-11) Coordination et formation	1
• (F-12) Environnement physique de travail	3...C3
• (F-13) Environnement humain de travail	1...A2

### Secrétaire à l'agenda (4 novembre 2009)

• (F-1) Formation académique	3
• (F-2) Expérience préalable de travail	6
• (F-3) Coordination et dextérité	3
• (F-4) Concentration	4...2C
• (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	4 bC
• (F-9) Communications internes	2
• (F-10) Communications externes	2
• (F-11) Coordination et formation	1
• (F-12) Environnement physique de travail	3 ...C3
• (F-13) Environnement humain de travail	1 A2

### **Chef d'équipe – CANU (9 décembre 2008)**

- **(F-1)** *Formation académique* 1
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* 4
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* 2
- **(F-4)** *Concentration* 3...2B
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* 3
- **(F-6)** *Postures et déplacements* 1
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* 1
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4...C
- **(F-9)** *Communications internes* 2
- **(F-10)** *Communications externes* 3
- **(F-11)** *Coordination et formation* 4
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* 2...C2
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* 2...A3

### **Préposé au CANU – 35h (jour) (9 décembre 2008)**

- **(F-1)** *Formation académique* 1
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* 2
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* 2
- **(F-4)** *Concentration* 4...2C
- **(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* 4...bC
- **(F-9)** *Communications internes* 2
- **(F-10)** *Communications externes* 3
- **(F-11)** *Coordination et formation* 1
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* 3...C3
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* 2...A3

### Chef d'équipe – support aux usagers (étape 2)

- (F-1) *Formation académique* 3
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3 **2B**
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 3
- (F-6) *Postures et déplacements* 3
- (F-7) *Manipulation d'objets* 4
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 3 **...bB**
- (F-9) *Communications internes* 3
- (F-10) *Communications externes* 3
- (F-11) *Coordination et formation* 4
- (F-12) *Environnement physique de travail* **A2B1C2D0** 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 2\*

\* variables restent à établir