

Décision sur 1 poste en litige (audience du 12 janvier 2009)

Étape 4 du processus d'évaluation

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

Chef d'équipe - bibliothèque

[1] Deux (2) facteurs sont ici en litige relativement à l'évaluation de ce poste. Ce sont *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 - S : 3 et V : 2**), et *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 4 ou bC et V : 3 ou bB**).

[2] Appartenant à la section *Services au public* de la division *Bibliothèques et lettres*, le poste relève du service *Arts, culture et lettres* du module *Culture et loisirs*. Il est occupé par six (6) titulaires répartis sur le territoire de la Ville de Gatineau, leurs fonctions s'exerçant à l'endroit des quelque 87 préposés à la bibliothèque affectés au service.

[3] Ainsi, dans la partie ouest regroupant les secteurs Aylmer et Hull, ce sont M^{mes} Mireille Munger (Bibliothèque Lucy-Farris), Geneviève De Lery (Bibliothèque Lucien-Lalonde), et Francine Charron (Bibliothèque de la Maison du citoyen en 2006 – Denis Tremblay y est depuis juin 2007) respectivement. Dans la partie est, dans laquelle on retrouve entre autres les secteurs Buckingham et Gatineau, les chefs d'équipe sont respectivement à ces deux endroits M^{me} Sylvie Lemery (Bibliothèque Bernard-Lonergan) et M^{mes} Nicole Chartrand et Lise Ménard (Bibliothèque Bowater, la plus importante du réseau pour ce qui est de la circulation).

[4] M^{me} Mireille Munger a témoigné pour le Syndicat au nom de ses collègues et M^{me} Ingrid Moïsil, bibliothécaire et gestionnaire des ressources de la division des bibliothèques, pour la Ville.

[5] Ainsi qu'on l'a souligné de part et d'autre, les tâches du poste présentent des variations significatives d'une succursale à une autre selon leur taille et le volume des clientèles qu'elles desservent. C'est particulièrement le cas pour ce qui est de la partie de la tâche visant à effectuer au besoin les fonctions de préposé à la bibliothèque, incluant le service au comptoir, laquelle varie selon la preuve entre 5 et 20% selon les situations, ce pourcentage tenant compte du fait que 30% du champ de responsabilité *Service à la clientèle* comprend d'autres tâches que celle-ci.

[6] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de ce poste, « *le titulaire coordonne, forme et vérifie le travail des préposés à la bibliothèque et des préposés aux documents; prépare les horaires de travail; assure le suivi des plaintes; agit à titre de personne-ressource pour les préposés; transmet des requêtes; reçoit, trie et distribue le courrier; prépare les dépôts et effectue des corrections de cotes et des réparations mineures de documents. Effectue, au besoin, les tâches liées à la fonction de préposé à la bibliothèque* ». Les trois (3) principaux champs de responsabilité y apparaissant et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Coordination du travail* (50%), *Service à la clientèle* (30%), et *Support au travail de bureau* (20%).

2- Décision

(F-5) Complexité et analyse de problèmes

[7] Le taux important de roulement des préposés dont les chefs d'équipe ont la responsabilité de coordonner le travail, ainsi que les conséquences que cette situation entraîne sur la confection et la gestion des horaires, sont des facteurs indéniables de complexité et générateurs de problèmes. Il y a lieu toutefois de se demander si les situations ainsi créées, de même que celles liées aux responsabilités de gestion d'immeuble ou du matériel, exigent de façon caractéristique d'établir « *des relations parfois difficiles* » ou de recourir « *à des principes établis pour résoudre des problèmes pratiques* », et si la façon de les résoudre exige davantage qu'un « *choix réfléchi parmi des solutions connues* ».

[8] Il ne me semble pas que ces relations soient aussi diverses ou aussi difficiles à établir que celles qui caractérisent le travail du chef d'équipe CAU ou CANU, lequel implique des interactions régulières avec les clients pour cerner les contours de situations fort variées et en tirer des solutions pratiques. Si la confection et la gestion des horaires offrent assurément des difficultés substantielles, les relations qu'elles impliquent sont récurrentes et relativement stables à chacun des cycles annuels de changements auxquels ces horaires sont soumis.

[9] Il en va de même à mon avis des exemples donnés par M^{me} Munger quant au type d'imprévus auxquels les chefs d'équipe doivent faire face au jour le jour, c'est-à-dire le manque d'espace sur les rayons, ou encore la remise à plus tard du classement en raison d'un volume anormalement élevé d'émission de nouvelles cartes d'accès (liée par exemple à l'ouverture de la piscine dans le secteur Aylmer). À nouveau, ces difficultés sont sans doute bien réelles et commandent des actions promptes et efficaces. Cependant, les liens logiques à établir entre les données propres à ces situations et le niveau de raisonnement de

créativité lié à l'analyse et à la recherche de solutions me paraissent limités par rapport aux postes comparables cités par le Syndicat.

[10] Les mêmes remarques valent à l'égard de l'implication du chef d'équipe dans la mise à jour des procéduriers. Sa contribution est significative mais elle consiste essentiellement selon la preuve à réagir et à commenter des documents préparés par les bibliothécaires. Les omissions ou les erreurs que le chef d'équipe relève sont en conséquence rattachées à des situations pour la plupart familières et qui requièrent une *certaine* plutôt qu'une *bonne* analyse au sens de l'énoncé. En résumé, l'énoncé 2 du facteur reflète mieux de ce point de vue les tâches caractéristiques du poste que ne le fait l'énoncé suivant. Le niveau **2** du facteur est en conséquence approprié.

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

[11] Seule la portée des conséquences est ici en litige, les parties convenant d'une autonomie de niveau b. La difficulté principale d'application du niveau C recherché par le Syndicat tient ici à l'absence d'impact notable d'erreurs possibles sur les services externes. Les remarques que je formulais à ce sujet le 25 août dernier dans ma décision sur le poste Technicien spécialisé – Plaintes et requêtes sont pertinentes. En l'absence de conséquences monétaires importantes, comme c'est aussi le cas en l'espèce, le degré C du facteur exige des impacts externes et, possiblement, des effets sur l'image de la Ville.

[12] Les situations susceptibles d'engendrer ce type d'effets se rattachent selon la preuve au service à la clientèle et aux relations difficiles qu'il suscite souvent. Ces situations comprennent de façon caractéristique des livres ou des documents perdus ou abimés et les plaintes pouvant en résulter quant aux décisions prises par les

préposés et les chefs d'équipe à leur endroit. Outre le fait que les préposés sont les salariés à qui il incombe en premier lieu de régler ce genre de problèmes et qu'ils le font semble-t-il avec efficacité (d'où sans doute le niveau C agréé par les parties pour cet aspect du poste), le rôle des chefs d'équipe en la matière me paraît être davantage de la nature de celui du technicien spécialisé – plaintes et requêtes.

[13] Certes, l'encadrement juridique dont jouit ce dernier est absent en l'instance mais les situations dont le chef d'équipe a à traiter sont en revanche moins variées et les effets de ses décisions moins prononcés. Pour cette raison, l'argument de cohérence envers l'application du facteur joue davantage en faveur de celui jugé approprié pour ce poste que pour celui des préposés, la distinction principale d'avec ces derniers lui provenant du degré plus élevé d'autonomie qui lui est reconnu. En conséquence, la combinaison **bB** est appropriée, soit le niveau **3** du facteur.

Décision rendue par François Bastien à Gatineau le 18 janvier 2009.