**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 2 du processus d'examen
Neuf (9) postes en litige

SENTENCE

Tribunal:	M. François Bastien, arbitre
Procureure du Syndicat:	M ^e Geneviève Brunet-Baldwin, Bastien, Moreau, Lepage <i>Assistée de:</i> M ^{mes} Josée Gareau et Guylaine Gagné et M. Guy Plouffe, conseillers syndicaux
Procureure de la Ville:	M ^e Marie-France Laviolette, Service RH <i>Assisté de:</i> M ^{me} Martine Albert, cons. RH
Lieu de l'audience et dates :	Gatineau (Qué.), les 6, 7, 13 et 19 décembre 2007, ainsi que les 12, 14, 18 et 25 février 2008
Derniers documents reçus :	le 28 avril 2008
Date de la sentence:	le 4 juin 2008

**ANTEA INC.
0705-87-QX
S/A-62-08(QX)**

I
INTRODUCTION

[1] La présente sentence réunit neuf (9) décisions portant sur 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 marque l'aboutissement de la **deuxième étape** d'un processus d'examen, étape qui s'est amorcée à la suite de la première sentence rendue dans ces dossiers le 12 octobre 2007.

[2] Cette étape s'est déroulée conformément à la procédure et aux règles définies lors de la première dans le texte intitulé **Processus d'examen de la classification des postes de cols blancs** et reproduit au complet au paragraphe 5 de la sentence précitée. Le seul changement notable les concernant touche à la composition de l'équipe patronale, constituée à la deuxième étape de M^e Marie-France Laviolette à titre de représentante et de la conseillère RH Martine Albert chargée de l'assister.

[3] Les neuf (9) postes convenus et retenus par les parties aux fins du présent examen sont les suivants :

- a) Commis au Quartier-maître*
- b) Technicien – support aux usagers*
- c) Inspecteur résidentiel*
- d) Technicien réseau*
- e) Préposé aux communications*
- f) Technicienne à la facturation*
- g) Préposée à l'accueil*
- h) Commis judiciaire et support aux auditions*
- i) Préposé à la bibliothèque*

[4] Conformément à cette procédure et pour déterminer, à l'étape 2, le degré ou le niveau des facteurs toujours en litige pour ces neuf (9) postes, des audiences ont eu lieu à Gatineau (Qué.) les 6, 7, 13 et 19 décembre 2007, ainsi que les 12, 14, 18 et 25 février 2008. Les parties ont également présenté une argumentation écrite portant sur des thèmes ou des enjeux de portée générale découlant de l'examen de certains postes. Ces questions sont analysées dans une section spéciale plus loin dans la présente décision. La présente sentence comprend donc, outre cette analyse thématique, les décisions portant sur tous les éléments en litige pour les neuf (9) postes mentionnés.

II

PREUVE ET ARGUMENTS

SUR LES FACTEURS DES POSTES CONTESTÉS

[5] Il y a lieu de rappeler que, tout comme à la première étape, les salariés qui ont témoigné sur leurs tâches l'ont fait au nom de tous leurs collègues avec qui ils partagent la même description d'emploi. Selon la règle retenue, les aspects particuliers ou individualisés de leurs tâches sont jugés pertinents pour l'ensemble des fonctions du poste dans la mesure où tous les autres titulaires peuvent être aussi appelés à les exercer.

[6] Les précisions découlant de ces témoignages servent à compléter leur description d'emploi, laquelle demeure assurément l'élément central de la preuve sur les tâches à évaluer. Il y a de toute façon grande convergence entre les deux sources de renseignements : les titulaires de postes qui ont témoigné estiment en effet que leur description d'emploi reflète bien dans l'ensemble les tâches qu'ils sont appelés à accomplir. Ces deux sources réunis permettent donc de présenter un portrait complet du poste à évaluer.

[7] Je rappelle enfin la structure de présentation des éléments propres à chacun des postes en litige dans la présente section, la même en fait que pour la décision précédente. Ainsi, il s'agit d'abord d'énumérer les facteurs en litige en indiquant la cote recherchée par la Ville (**V**) et le Syndicat (**S**), puis de résumer la preuve en commençant par l'énoncé général des fonctions du poste de la description d'emploi correspondante, et enfin de relever les arguments principaux des représentants des parties à l'appui de leurs prétentions. Les arguments touchant des aspects thématiques, c'est-à-dire concernant plus d'un poste, sont l'objet de l'avant-dernière section de la présente sentence.

Commis au Quartier maître

[8] Trois (3) facteurs sont en litige relativement à ce poste. Ce sont : *Coordination et dextérité (F-3 - S : 2 et V : 1)*, *Complexité et analyse de problèmes (F-5 - S : 2 et V : 1)*, *Communications internes (F-9 - S : 3 et V : 2)*. Il convient de noter que le titre du poste tel qu'il est ici mentionné remplace celui de *Préposé aux exhibits*, soit le nom apparaissant sur la description d'emploi déposée à l'audience. Les parties ont reconnu en cours d'audience que ce titre, outre l'anglicisme qu'il contient, reflétait mal la diversité des tâches telles que celles-ci étaient réparties et exécutées au 1^{er} janvier 2007. Acte est donné par la présente à ce changement dans le titre du poste : il remplace celui apparaissant dans la description d'emploi visée par le présent examen.

1- Preuve

[9] Ce poste est le seul de ce genre dans l'unité des cols blancs même si les fonctions qu'il vise sont exercées par deux autres collègues appartenant à l'unité des cols bleus. Situé au quartier général de la police, ce poste relève de la division Soutien organisationnel, module de la Protection des personnes et des biens, Service de Police. Son titulaire est M. Georges Piché qui, depuis

juillet 2006, travaille sous la direction de son supérieur immédiat le Capitaine Luc Gauthier.

[10] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi, le titulaire de ce poste «*prend possession, trie, classe, remise, assure un contrôle et remet les exhibits ou articles saisis ou trouvés par les policiers; fait la saisie de données relatives au contrôle des biens trouvés ou saisis; s'assure de la disposition des exhibits conformément à la loi; tient à jour l'inventaire des fournitures de bureau et participe à l'encan annuel du Service de police*». Les principaux champs de responsabilités apparaissant sur le document et leur répartition en pourcentage sont les suivants : Contrôles des exhibits et autres marchandises (65%), Saisie et traitement de données (10%), et Prise d'appels et service à la clientèle (20%).

[11] *Témoignage de M. Piché.* Exerçant ce genre de fonctions depuis août 1981, M. Piché indique que la description d'emploi de son poste n'est qu'un résumé incomplet de ses tâches. Il explique qu'elles comprennent de fait les trois secteurs suivants d'activités: a) les exhibits ou tout ce qui est amené au poste, b) les fournitures de bureau et, c) l'équipement et les vêtements des policiers.

[12] Une autre description d'emploi de Préposé au quartier maître remontant à juillet 1993, et qui lui a été remise par un collègue col bleu, et surtout la liste détaillée des tâches apparaissant au document administratif qui lui est joint, renseignent bien à son avis sur ses fonctions actuelles, sauf pour ce qui est de la fonction de conciergerie qui ne s'applique plus. D'autres tâches y apparaissant, telles la sécurité des immeubles ou leur entretien, ne sont pas non plus, à proprement parler, les siennes de façon habituelle ou générale. C'est le cas pour la sécurité des entrepôts où il peut être appelé à intervenir s'il y a quelque chose qui fait défaut, ou en matière d'entretien pour lequel il prépare les requêtes nécessaires.

[13] Au moment du regroupement des services en cause, M. Piché et ses deux collègues ont choisi, à la demande de leur supérieur M. Gauthier, un des trois secteurs mentionnés pour lesquels ils seraient plus spécifiquement responsables. Son choix s'est porté sur la fourniture de bureaux même s'il continue d'exercer les autres tâches, notamment à la fin de la journée de travail de ses collègues qui quittent avant lui, soit vers 15 h 00. Pour la préparation de l'encan annuel, tous s'entraident ajoute-t-il. Il précise, en contre-interrogatoire, qu'il consacre environ 50% de son temps aux fournitures et gestion d'immeuble, le reste se répartissant à parts à peu près égales aux deux autres secteurs de responsabilité. Le temps qu'il y consacre est surtout après 15 h 00 et lors d'urgence.

[14] Coordination et dextérité (F-3). Ses outils de travail comprennent la suite bureautique Microsoft (Excel, Word), Versadex ou le système de gestion informatisée de l'information policière, et le système ou logiciel TRAF, soit le Tableau de référence des armes à feu, un service national de la GRC offrant des renseignements détaillés (marque, modèle, calibre, coup, longueur de canon et numéro de référence de chaque arme). L'utilisation de Versadex nécessite l'attribution d'un numéro d'article ou d'item et celui d'un numéro d'emplacement permettant de le retrouver aisément. Toutes les pièces à conviction sont rangées dans trois entrepôts de grandes dimensions desservant l'ensemble du territoire, soit au quartier général et dans les secteurs Hull et Aylmer.

[15] Une fois que le dossier est créé par le policier dans Versadex, le commis doit vérifier des informations telles le numéro de série et donner son emplacement (sous-sol, telle boîte). Pour les armes à feu, cette vérification est d'autant plus importante qu'elle permet de relever des inexactitudes dans les renseignements fournis (par exemple, on confond souvent le modèle ou la marque, ou encore on lit un 5 plutôt qu'un s dans le numéro de série) et valider

le numéro de référence du TRAF. Le commis vérifie également si l'arme est enregistrée au registre national des armes à feu.

[16] Cette tâche de vérification et d'inscription des renseignements sur les pièces à conviction est fort importante : elle permet d'assurer la « *chaîne de procession* », c'est-à-dire le moyen par lequel on pourra retracer le mouvement d'une pièce et déterminer à tout moment où elle se trouve. Un tel mouvement est fréquent puisque la pièce doit être récupérée souvent à des fins d'enquête ou d'analyse de laboratoire.

[17] Il est arrivé, selon lui, qu'on perde une pièce ou qu'on n'arrive pas à la retracer. Il en résulte que, dans certains cas, aucune accusation ne pourra être portée, le policier ne pouvant plus compter sur un élément essentiel de son enquête, ou encore qu'on doit mettre fin à une procédure déjà engagée. Dans le cas du TRAF, lequel alimente le registre national des armes à feu, une entrée incorrecte fera en sorte que l'information sorte mal : « on dira qu'un présumé n'a pas ce type d'armes mais ce ne sera pas vrai », ou encore on dira qu'il a une arme à feu mais pas celle-là.

[18] Quand un citoyen veut reprendre son arme à feu, la procédure est rigoureuse. Le commis doit avoir l'autorisation de la cour sous la forme du procès-verbal ou de celle d'en disposer émise par le policier. Le commis doit alors vérifier, par l'entremise du CRPQ, s'il se trouve d'autres interdictions dans d'autres dossiers visant ce citoyen. Ce n'est que, à la suite de cette vérification, et après présentation de son permis et de son enregistrement d'arme, de même que la vérification de son identité au moyen d'une carte avec photo, que le citoyen peut alors la récupérer.

[19] Pour les biens trouvés, par exemple une bourse qu'un policier rapporte, le commis appelle la personne à partir des renseignements qu'elle contient et vérifie par après l'identité de cette personne (ces documents n'étant pas alors

en sa possession) au moyen de question sur le contenu de la bourse. Dans le cas où il ne l'a pas, il prépare lui-même l'autorisation de disposer et avise le policier qu'il a remis l'article rapporté.

[20] M. Piché utilise les formulaires disponibles au quartier-maître pour les bons de commande de biens ou de fournitures qu'ils n'ont pas en magasin. Ces commandes sont envoyées une fois par semaine pour traitement dans le système corporatif d'approvisionnement. Il reçoit de 5 à 6 demandes par jour; il y a également des périodes de pointe de saison pour certains items, telles actuellement les fusées routières pour les barrages routiers. Il voit en conséquence à maintenir des stocks à cet effet.

[21] En ce qui concerne les vêtements et l'équipement des policiers, il fait une compilation des besoins que ces derniers ont définis et exprimés, puis un collègue s'occupe du traitement de la requête; il s'assure par après de leur distribution.

[22] Pour la préparation de l'encan annuel, il utilise le logiciel Excel dans lequel un préposé au quartier maître aura inscrit le numéro des pièces destinées à l'encan et le numéro de dossier correspondant, en plus d'une brève description.

[23] Complexité et analyse de problèmes (F-5). À ce sujet, le commis invoque d'abord la tâche de disposer des exhibits selon la loi, un processus régi par le code civil, le code criminel et les politiques du service. Il n'a pas reçu de formation à cette fin mais estime que, pour appliquer toutes les règles en cause, quelqu'un doit utiliser un bon jugement. Interrogé sur la directive opérationnelle émise par la Ville sur la Gestion des pièces à conviction et autres objets, le commis avoue la voir pour la 1^{ère} fois.

[24] Il lui arrive dit-il de consulter le code criminel, notamment en matière de destruction d'armes à feu. À partir du moment où il y a autorisation de disposer d'un bien, le mode de disposition n'est pas automatique. Parfois, le policier indique qu'on peut l'envoyer à l'encan, ou encore suggère de le remettre aux organismes communautaires. Si l'autorisation de disposer contient habituellement une indication sur la façon de le faire, il arrive souvent, dit-il, que des policiers ignorent qu'un article peut être remis à des organismes communautaires.

[25] Lorsqu'il prépare l'encan, le commis s'assure de la condition de l'item à y présenter, en écartant tous ceux par exemple qui ne sont pas en état de fonctionner (systèmes de son, appareils électriques, etc). S'il consulte à l'occasion le policier, c'est lui qui avec ses deux collègues décident de la chose. Le commis doit veiller également à réserver le huissier de service pour l'encan et les arénas où elle se tiendra à partir d'un choix de dates (toujours un samedi). Il doit travailler également avec les employés des Travaux publics pour aménager les lieux (chaises, etc). La préparation de l'encan est, selon M. Piché, un processus continu car le service se doit de garder les items pour un délai de 60 jours, ce qui fait que l'inventaire évolue constamment et qu'on doit le refléter. De plus, les commis assistent à l'encan en compagnie du huissier et de ses aides, de même que de la personne à la caisse; aucun policier n'a assisté au dernier encan précise-t-il.

[26] Le programme de l'encan a été récemment modifié afin de permettre aux intéressés d'aller voir les articles offerts le vendredi en fin de journée plutôt que le samedi matin avant la mise aux enchères. De cette façon, si un citoyen reconnaît un bien, ce dernier sera retiré après que le commis aura vérifié s'il y a eu rapport de vol – ce qui simplifie la chose, ou dans la négative, vérifié les renseignements fournis par le citoyen en regard de cet article. Si un doute persiste dans son esprit quant à la crédibilité de du citoyen réclamant, il lui dira de déposer une plainte.

[27] Autre élément de complexité pour les biens gardés : le pouvoir qu'a la municipalité de récupérer pour son compte certains de ces objets. Il arrive ainsi que des demandes sont reçues de la Ville pour des biens tels un téléviseur en bon état. Les commis avisent les divers services de la Ville de l'existence de ces biens, après quoi le service intéressé s'occupe de la démarche pour les acquérir.

[28] Pour les objets trouvés, le commis vérifie d'abord s'ils peuvent être libérés, et en l'absence du policier responsable, communique avec lui pour déterminer ce qu'il en est. Cette démarche de suivi est importante selon M. Piché, pour qui le service deviendrait rapidement embourbé sans son intervention ou celle de ses collègues.

[29] En matière de gestion des marchandises, l'inventaire des fournitures et des vêtements se fait le plus souvent « à l'œil » selon M. Piché et tient compte de facteurs saisonniers (balais à neige en hiver par exemple). Ceci dit, lui et ses collègues ont travaillé à la mise sur pied d'un système ou d'un logiciel permettant une meilleure planification et un meilleur contrôle. Leur supérieur y a également contribué pour la composante du personnel du programme.

[30] Communications internes (F-9). Les interlocuteurs sont tous les membres du service de police incluant les civils. Il décrit son rôle comme une sorte de gestionnaire d'immeuble car tout ce qui passe par le quartier-maître (changements d'ampoules, déneigement, etc) implique son secteur. Le système Pivotal est aussi utilisé. Les échanges avec les policiers sont quotidiens et portent à la fois sur des dossiers et des demandes de vêtements ou d'équipement. M. Piché indique également s'occuper de certains aspects de la sécurité des entrepôts, un vol étant déjà survenu dans l'un d'entre eux. Il y est allé de ses suggestions pour résoudre le problème.

[31] Dans le cas des armes à feu, le commis doit noter la marque, le modèle et le numéro de série, ces renseignements étant parfois confondus (par exemple entre la marque et le modèle, ou encore qu'un 5 peut être aisément confondu avec un s par le policier. Il se doit aussi de vérifier que l'arme ait été enregistrée au registre national des armes à feu. Tout ceci implique que le commis prenne l'arme et l'examine attentivement pour arriver au numéro de référence correspondant dans le TRAF. C'est ce numéro qui permettra de vérifier facilement les renseignements nécessaires avant qu'on puisse remettre le cas échéant l'arme à son détenteur. En dehors de la saison de chasse où le volume est forcément élevé, cette vérification des armes à feu s'effectue à un rythme de 2 à 3 fois par semaine.

[32] Le commis doit également communiquer avec le policier dans le cas de rapports où les renseignements y apparaissant ne concordent pas avec ceux résultant de son inspection de l'objet, par exemple, un numéro de série inexact pour un vélo volé.

[33] *Témoignage de M. Luc Gauthier.* Capitaine au service de police depuis 1998, M. Gauthier est supérieur de M. Piché depuis juillet 2006, soit au moment du regroupement à Gatineau des deux endroits où on remisait les pièces à conviction. Le responsable était dans le secteur Hull un col blanc alors qu'à Gatineau c'était des cols bleus. Il ajoute, relativement à la description de tâches de 1993 invoquée plus tôt par M. Piché que la structure organisationnelle était alors différente dans l'ex-Gatineau : la responsabilité des pièces à conviction revenait à un sergent et à un commis col bleu.

[34] M. Gauthier explique que, à sa demande et pour éviter des empiètements, les trois employés en cause, MM. Mercier, Coulombe et Piché, se sont partagés entre eux le travail autour des trois (3) axes suivants : a) vêtements, b) pièces à conviction et objets trouvés et, c) papeterie et fournitures de bureau, incluant la réception d'objets. Il dit avoir été clair à cette occasion

que, en dépit de se partager, nul n'aurait l'exclusivité d'une tâche ou d'une autre et qu'ils demeureraient des généralistes appelés à faire les trois.

[35] Coordination et dextérité (F-3). Référant à l'énoncé du niveau 1 du facteur, soit celui proposé par la Ville, le capitaine estime que le travail ici en cause, notamment compléter des feuilles de classement, requiert une dextérité et une coordination normale sans exiger de rapidité d'exécution. Il ne requiert non plus aucune habileté manuelle comparable à celle qu'on demande d'un chirurgien. Ce qu'il exige, c'est davantage de l'attention, comme par exemple la vérification de certains renseignements fournis par les policiers et qui sont recueillis souvent dans des endroits mal éclairés (tel un numéro de série). Le commis est alors appelé à valider cette information contenue dans l'ordinateur. Il ajoute que, dans le cas des armes à feu, M. Piché a développé au fil des ans une grande expertise lui permettant rapidement de voir si le modèle ou la marque a été inversé dans l'information fournie.

[36] L'accès au lieu dans lequel ce dernier et ses collègues travaillent est limité aux seules personnes autorisées car il contient des éléments de preuve dont les commis s'assurent qu'ils ne seront pas compromis. Quant aux autres aspects de la tâche des commis, tels les fournitures et les commandes, ils exigent surtout de la prévision.

[37] Complexité et analyse de problèmes (F-5). M. Gauthier juge un peu particulier les exemples fournis par M. Piché touchant les armes à feu. Les commis veillent davantage à contester certains faits et à les rectifier qu'à effectuer de l'analyse. Les suggestions qu'ils sont appelés à faire, par exemple en matière de budgets, si elles sont réelles, demeurent cependant de portée très limitée puisque, selon lui, sa propre délégation d'autorité à son niveau est de 500,00\$. Il en va de même à son avis des choix que les commis sont appelés à exercer en matière de vêtements ou d'équipement de bureau pour lesquels les nombreux fournisseurs sont généralement connus. Même lorsqu'ils changent

de fournisseurs, ils prennent la même marque et beaucoup d'items sont gardés en stock.

[38] Il arrive toutefois que des cadres peuvent avoir des demandes très spécifiques, mais le plus souvent les décisions des commis portent sur des articles ou des fournitures de valeur monétaire limitée comme les marques de « *scotch tape* » par exemple. En cas d'urgence pour obtenir certains biens ou produits, M. Gauthier discute avec M. Piché d'alternatives et transmet l'information appropriée au service de l'approvisionnement. Il ajoute qu'il n'y a pas de liste de fournisseurs proprement dite mais qu'en cas d'urgence, ils se mettent en 4^e vitesse.

[39] Pour les pièces à conviction, les tâches sont surtout axées sur la façon de les gérer ou de les traiter plutôt que sur leur analyse. Ainsi, pour les vêtements mouillés, ils devront veiller à les faire sécher avant de les ranger dans leur lieu d'entreposage. Dans les entrepôts aménagés à cette fin, il y a des compartiments spécifiques disposés par catégorie de pièces : c'est une question de logistique et de pratique selon lui. Pour ce qui est de la disposition des pièces, la responsabilité en revient aux agents de la paix ou aux personnes responsables du dossier auquel ces pièces sont reliées. Réitérant que les fonctions des commis visent le traitement de l'information plutôt que l'analyse, M. Gauthier ajoute qu'elles exigent avant tout un bon jugement et une conscience sociale.

[40] Le capitaine précise, en contre-interrogatoire, qu'il arrive effectivement que des erreurs se glissent dans Versadex et qu'on cherche des pièces à conviction. Le service recueille et garde en moyenne plus de 50 000 de ces pièces qui sont entreposées dans des étagères à 3 ou 4 niveaux. Il y a assurément des répercussions en cas d'erreurs, ajoute-t-il.

[41] Communications internes (F-9). Les commis communiquent régulièrement avec les policiers, les cols bleus et les cols blancs et, à l'occasion les pompiers. Les communications avec les premiers sont les plus nombreuses et portent généralement, pour ce qui est des pièces, sur des demandes ou échanges d'information visant à compléter un dossier; pour les marchandises, elles impliquent typiquement les quantités désirées (nombre d'unités ou de caisses). Elles concernent donc les faits et les renseignements et peu d'idées. C'était quelque peu différent pour la mise au point du service informatique pour les vêtements, où tout ce faisait manuellement auparavant, mais il s'agissait toutefois d'une situation fort précise.

Arguments

F-3 – Coordination et dextérité

[42] *Syndicat*. M^e Brunet Baldwin souligne d'abord l'étonnement que suscite le changement patronal dans l'évaluation de ce facteur estimé au niveau 2 en décembre 06 à l'égard des tâches en cause. Elle réitère que la notion de grande précision est celle applicable à la réalité particulière des cols blancs. Les commis ont à utiliser quatre outils principaux : Versadex, les bons de commandes, le TRAF et l'ensemble bureautique Microsoft. Pour le TRAF, ils classent et vérifient l'information concernant les armes à feu et alimentent ainsi en retour le Versadex. Une coordination sensorielle est exigée pour accomplir ce travail. Ainsi, il y a coordination de la part des commis entre l'arme et le système qu'ils doivent alimenter, en plus de relever et de corriger l'information manquante ou incorrecte.

[43] Le classement des pièces à conviction est une dimension centrale et fondamentale de leur travail. Le classement dont il s'agit n'est pas de nature purement physique mais doit se faire en s'efforçant de minimiser toute erreur de classement dont les répercussions peuvent être importantes et fait de telle

sorte qu'on puisse récupérer les objets classés. Le commis doit également fournir un descriptif d'un ensemble d'objets et vérifier l'exactitude des renseignements d'abord inscrits par les policiers. Le processus est encore plus rigoureux quand il s'agit de remettre une arme à feu en circulation.

[44] Des exigences semblables de classement aux conséquences d'erreurs importantes s'appliquent à la quantité d'objets destinés à l'encan annuel : description, concordance entre le numéro d'item et le numéro de dossier. Tout ce travail exige une grande précision.

[45] *La Ville*. Selon la représentante, la dextérité et la précision exigées par les fonctions de commis sont de niveau normal comme l'a indiqué le capitaine Gauthier. Pour ce qui est d'abaisser la cote, la décision ne fait que refléter le fait que l'évaluation initiale était trop haute : elle fait suite à la décision du soussigné.

[46] L'idée de coordination sensorielle renvoie selon elle à l'utilisation de plusieurs sens et non à celle du lien entre une arme à feu et le logiciel servant à l'inscrire. Pour ce qui est des conséquences d'erreur, elles sont visées par le facteur 8 et, pour cette raison, ne sont pas ici pertinentes. À ses yeux, tous les employés doivent être précis dans l'exécution de leurs tâches mais ce qui en ressort c'est davantage le besoin d'y porter attention. Le facteur 3 vise les habiletés manuelles, lesquelles sont correctement évaluées par l'application du niveau 1.

[47] *Réplique syndicale*. En matière de coordination sensorielle, un lien peut être établi selon la représentante avec les tâches de la technicienne en documentation examinées dans la décision du soussigné. Il y a en effet à la fois entrée de données dans le système et examen des objets qu'il contient, comme l'était les nombreux supports pour la technicienne en documentation. Sa

collègue patronale réplique à ce sujet que le rapport pertinent pour le commis est ici entre un ordinateur et un objet et non pas entre quatre objets à la fois.

F-5 – Complexité et analyse de problèmes

[48] *Syndicat*. Une « certaine analyse », par opposition à « peu d'analyse », est l'exigence rattachée au degré 2 du facteur. En l'espèce, on ne parle pas de théories abstraites mais de complexité résultat de l'éventail d'activités de classement que doit assurer le commis : vérification, enregistrement, suivi et disposition des armes à feu, gestion des vêtements et d'immeubles. Le commis réalise ces tâches à partir du quartier maître, le centre nerveux des opérations. Pour cette raison, la représentante soumet qu'il est réducteur de dire qu'elles comportent « *peu d'analyse* », d'autant plus que la disposition des armes à feu impose de juger et d'apprécier les faits conformément aux exigences du Code criminel. Or, juger et apprécier sont précisément ce que veut dire analyser. Cet exercice de jugement s'applique également dans le cas des décisions du commis touchant les biens à garder aux fins de l'encan annuel.

[49] *La Ville*. La procureure souligne d'abord que la majorité des tâches de M. Piché concerne la gestion des équipements; pour ce qui est de l'application et de l'interprétation des lois concernant les armes à feu, il n'a pas cette formation qui d'ailleurs n'est pas requise pour le travail à réaliser. Il y a un parallèle à tracer à son avis avec les tâches de la technicienne en rémunération qui applique, sans avoir à les interpréter, les règles régissant la paie des employés.

[50] Elle réitère la position de l'Employeur selon laquelle « *peu d'analyse* » est requise en l'espèce. Les situations auxquelles le commis a à faire face sont habituellement semblables et les solutions généralement connues. Dans le cas de M. Piché, son expérience s'avère particulièrement utile sous cet aspect. Si elle reconnaît la contribution apportée par M. Piché à la mise sur pied d'un

logiciel pour la gestion des vêtements et l'analyse qu'elle implique, elle soumet qu'il s'agit d'une activité inhabituelle.

[51] *Réplique syndicale.* Pour la procureure syndicale, la répartition des tâches entre les commis n'est pas pertinente en l'espèce, tous étant appelés potentiellement à les exécuter toutes. D'autre part, le Syndicat n'a jamais prétendu que le commis devait interpréter le Code criminel. Quant au lien avec la technicienne en rémunération, elle rappelle que le niveau 2 lui a été octroyé pour ce facteur. Enfin, l'expérience d'un salarié ne doit pas avoir pour effet de le pénaliser dans l'évaluation du facteur en cause relativement aux solutions possibles aux problèmes qu'il est appelé à résoudre.

F-9 – Communications internes

[52] *Le Syndicat.* Les idées ou les informations échangées sont, au degré 3 du facteur, relativement complexes. C'est sur cette complexité relative qu'il convient de mettre l'accent, selon la procureure, pour ce qui touche les communications régulières qu'entretient le commis avec les autres employés. Par exemple, il doit communiquer avec les policiers sur l'interprétation à donner aux ordres émis par la cour et inscrits au procès-verbal et il doit en extraire l'information pertinente. C'est le cas également de ses échanges avec les agents de la paix sur l'ordre de disposer d'une arme à feu. Il se doit aussi de dégager l'information pertinente des rapports d'événements pour inscrire dans le Versadex, ou encore de recueillir de l'information auprès du centre d'appels urgents.

[53] Tel que la preuve le démontre, M. Piché formule également des suggestions à ses interlocuteurs, qu'il s'agisse de la sécurité à l'édifice de La Fonderie ou de biens à conserver ou à répartir. En outre, le commis est celui qui doit préparer, organiser et exécuter l'encan annuel et tout ce qu'il suppose comme communications régulières avec d'autres employés.

[54] *La Ville*. Pour la représentante, seule la nature des communications est ici en cause. Elle soutient que l'encan annuel touche à la préparation d'objets et non pas à des communications. Quant aux procès verbaux portant sur la disposition d'armes à feu, ils ne contiennent pas d'informations complexes indique-t-elle.

Technicien – Support aux usagers

[55] Trois (3) facteurs sont en litige relativement à ce poste. Ce sont : *Postures et déplacements* (**F-6 - S : 3 et V : 2**), *Communications externes* (**F-10 - S : 3 et V : 2**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 4 et V : 1**), soit **S : A2 B2 C3 D0; V : A0 B1 C2 D0**

1- Preuve

[56] Ce poste est l'un des sept (7) compris dans le Service aux usagers du Service des systèmes d'information, Module de l'administration et des finances. Ses titulaires sont les suivants : Luc Cloutier, Pierre Rice, Julien Massé, Jean Rochon, Manon Gauthier, Marc Constantineau et Guy Laurin. Tous travaillent sous la direction immédiate de la Chef de division M^{me} Christine Bouchard.

[57] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de tous ces postes, « *le titulaire effectue divers travaux de nature technique reliés à l'installation des micro-ordinateurs, des imprimantes ainsi que les composantes y étant rattachées; assure le support aux usagers au niveau de l'exploitation, des équipements et des logiciels* ». Les deux (2) principaux champs de responsabilité et les pourcentages de temps qui y sont consacrés sont les suivants : support aux usagers (90%) et rédaction de documents (10%).

[58] *Témoignage de Julien Massé.* Il exerce les fonctions du poste depuis janvier 2001. M^{me} Bouchard est son supérieur immédiat depuis la fusion municipale de janvier 2002. La répartition figurant sur sa description d'emploi reflète à son avis la nature du travail fait dans une journée. Il estime par contre que le résumé qu'en fait cette description n'est pas complet dans la mesure où elle ne reflète pas les projets spéciaux, en particulier l'aide aux techniciens réseau durant la période de transition 2001-2005.

[59] Le support fourni s'applique à tous les micro-ordinateurs et aux périphériques (imprimantes, scanners, Black Berry, etc) des usagers; il consiste à régler tous les problèmes informatiques posés par les nouvelles technologies que peuvent éprouver les employés de la Ville et de toutes ses corporations. Pour la rédaction de rapports et la réception d'appels, lesquels émanent d'une ligne centralisée de type 311 ou 911, le technicien dispose d'un bureau situé dans les secteurs d'Aylmer, Hull et Gatineau. Il y passe cependant peu de temps étant appelé le plus souvent à se rendre sur place pour savoir quel est le vrai problème et mieux répondre ainsi aux besoins des usagers; quant à la réparation à distance, elle demeure relativement récente et limitée. M. Massé estime à une cinquantaine les emplacements ou endroits où le technicien doit se rendre pour l'entretien, le changement ou le redémarrage d'un micro-ordinateur.

[60] Posture et déplacement (F-6). M. Massé passe 90% de sa journée de travail à l'extérieur de son bureau de Gatineau. Selon lui, le service a reçu et traité quelque 9 100 appels durant la période d'août 2006 à 2007. Le nombre était encore plus élevé auparavant en raison de la fusion et des projets auxquels elle a donné lieu.

[61] Il explique qu'il a souvent à travailler debout, ou à genoux pour passer des fils, lorsqu'il se rend au poste de travail d'un employé. Les équipements à

installer sont reçus à leur bureau et entreposés avant que les techniciens en fassent le montage sur une table de travail. Une dizaine d'installations par jour sont faites en moyenne alors que, au cours d'une année, de 300 à 400 micro-ordinateurs sont installés, remplacés ou réparés.

[62] Outre les bureaux d'employés, les techniciens sont appelés à se rendre à l'occasion dans des salles de serveurs réparties dans les divers secteurs du territoire (le principal est à Aylmer alors qu'on en retrouve 2 ou 3 en parallèle à Hull et Gatineau), ou dans des salles de téléphonie à l'espace fort réduit et d'accès par l'extérieur. Dans les salles de serveurs où se trouve parfois une chaise, le technicien doit travailler debout surtout en raison de supports montés à la verticale; il doit composer de plus avec le filage et le bruit provenant de la climatisation.

[63] En contre-interrogatoire, le technicien indique qu'une demi-heure est le temps exigé pour une installation normale d'un micro-ordinateur. Le processus implique de se rendre à l'emplacement (l'équipement est sur un chariot si le technicien n'a pas à utiliser les marches d'escalier), de copier les données de l'utilisateur (un processus assez long), de débrancher les équipements, puis de les rebrancher.

[64] Autre endroit de travail difficile pour le technicien : la soixantaine de voitures de police réparties entre quatre (4) postes et pour lesquels les techniciens doivent assurer le support informatique. À partir de photos des appareils et de leur support, M. Massé explique l'accès parfois difficile au modem, par exemple sous le capot pour son alimentation : pour d'autres types de véhicule tels les fourgons, ils doivent travailler à l'arrière sous les bancs pour partir le modem. La fréquence associée à ce facteur est, selon le technicien, de 2 à 3 heures par jour.

[65] Communications externes (F-10). À l'égard des fournisseurs, ces communications portent souvent sur les logiciels particuliers utilisés et le support technique qu'ils requièrent. Il y a en usage à la Ville environ 230 logiciels pour lesquels les techniciens assurent le support, notamment en matière d'application. Pour certains de ces logiciels, une formation à l'interne est offerte, ce qui n'est pas le cas pour le fabricant. Le support technique assuré par le technicien est de portée fort large quand on considère qu'il doit être en disponibilité complète (24 h sur 24) une semaine au 2 mois.

[66] M. Massé indique qu'à une occasion, les techniciens ont eu à résoudre une panne informatique impliquant le CRPQ (le centre de recherche policière du Québec). Les efforts en cause témoignent à son avis de l'exigence visée par la description de tâches de « *recherche de nouvelles technologies* ». C'est le cas également du projet visant à créer un Conseil municipal sans papier. Toutes ces tâches peuvent être exécutées par l'ensemble des techniciens selon lui.

[67] Les techniciens communiquent également avec les fournisseurs en vue de dénicher le meilleur produit pour un groupe d'utilisateurs, tels les policiers. On leur prête à l'occasion des logiciels pour qu'ils soient testés et évalués préalablement. Il y a également de nouveaux périphériques, tels les BlackBerry, les lecteurs de codes barres, les cellulaires, etc., pour lesquels ils n'ont reçu aucune formation et qui nécessitent des échanges avec les fournisseurs.

[68] De plus, tous les logiciels nécessitent périodiquement des mises à jour qui posent des problèmes particuliers. M. Massé cite à ce sujet le cas d'un logiciel de gravure pour lequel la compagnie émettrice a dû transmettre des instructions par courriel. C'est aussi le cas pour ceux utilisés par les policiers, incluant l'exemple du CRPQ mentionné plus tôt. Souvent, régler ces problèmes exige de nombreux échanges avec des techniciens du fournisseur.

[69] Les communications extérieures décrites surviennent, selon M. Massé, de façon hebdomadaire. S'il y a des logiciels à l'interne, tels que pour le régime de taxation municipale ou des projets spéciaux du type du Conseil municipal sans papier, la majorité sont d'origine externe.

[70] Environnement physique de travail (F-12). En A, le bruit provient des salles de serveurs et de montage. Ils sont rares les jours, dit le technicien, que lui ou ses collègues n'ont pas à se rendre à ces endroits. On trouve 2 ou 3 ventilateurs dans les salles de montage où les techniciens effectuent cette opération sur 10 à 12 micro-ordinateurs à la fois. Si M. Massé admet que ses collègues ne se plaignent pas du bruit, il ajoute que le bruit en cause n'est pas un bruit normal.

[71] Pour ce qui est de la vapeur, humidité ou chaleur, elle est en cause par exemple lorsqu'ils ont à travailler à l'extérieur sur des véhicules de police ou dans les arénas où souvent seule une porte sépare le bureau de la partie réfrigérée. La fréquence n'est cependant pas continue comme dans le cas précédent : elle est d'une 1 fois par semaine.

[72] En B, les usines d'épuration et de transbordement dégagent à l'occasion des odeurs fortes, notamment en période estivale, mais à une fréquence jugée rare, soit à tous les mois ou « de temps en temps ». Cet inconfort survient, explique le technicien en contre-interrogatoire, lorsque les techniciens se déplacent d'une section administrative à une autre dans laquelle se trouvent les équipements informatiques. Pour les produits salissants, ils se manifestent de temps à autre lors d'interventions sur les véhicules de police où les modems sont difficiles d'accès ou sur les planchers d'usines. M. Massé mentionne aussi la poussière sous les bureaux lorsqu'on doit faire du câblage ou d'autres interventions nécessitant de les déplacer. Pour l'ensemble de ces inconforts, la fréquence est de 2 ou 3 fois par semaine.

[73] En C, il arrive que le technicien ait à faire face à des grands écarts de température en été et en hiver, notamment lorsqu'il doit effectuer du travail sur des véhicules de police. Les salles de téléphonie représentent pour leur part des endroits isolés où il doit se rendre à toutes les semaines, ce qui n'est cependant pas le cas pour tous ses collègues, ajoute M. Massé. Il y a enfin les mouvements répétitifs car dans un bureau d'utilisateur le technicien tape sur un clavier ou utilise la souris; la même chose vaut, quoique dans un degré moindre (10%) pour la rédaction des rapports d'intervention qu'il complète. Lors de l'installation d'un micro-ordinateur, le technicien passe la moitié du temps requis à utiliser le clavier ou la souris.

[74] *Témoignage de Mme Christine Bouchard.* Embauchée à la Ville de Hull en 1986 en programmation, elle devient coordonnatrice de l'Info Centre à compter de 96, puis responsable des services aux usagers dans la foulée de la fusion municipale. À titre de chef de la division de ce service, elle voit au bon fonctionnement du parc de quelque 1 700 micro-ordinateurs de la Ville, dirige le service de support qui les vise, en plus de veiller à la formation en bureautique et à la gestion des contrats avec les fournisseurs. Elle reconnaît avoir cessé d'accomplir elle-même les tâches de technicien, support aux usagers, à compter de 1996 et qu'elle n'a pas eu elle-même à intervenir sur le terrain pour régler un problème informatique depuis cette date.

[75] Son service compte 10 techniciens, support aux usagers, un technicien en bureautique, 2 préposés à la clientèle et un chef d'équipe. Les appels reçus au service sont répartis selon les 3 secteurs de Hull, Aylmer et Gatineau, le chef d'équipe s'occupant de la répartition dans le premier secteur; elle veille elle-même à la répartition à Gatineau alors qu'à Aylmer on s'en réfère aux autres chefs de division. Les techniciens connaissent fort bien, selon elle, la priorité des appels (par exemple 911 ou 311) reçus; pour le reste, les appels sont répartis en fonction de la charge de travail des techniciens. Elle

communiqué avec ses techniciens des secteurs Hull et Aylmer à raison de 1 ou 2 fois par mois.

[76] Posture et déplacement (F-6). Elle confirme les renseignements fournis par M. Massé concernant l'installation de micro-ordinateurs. Elle ajoute que, s'ils ne peuvent emprunter l'ascenseur, les techniciens se font aider par leurs collègues. Pour ce qui est de la posture alors utilisée, elle indique qu'il est rare que le technicien ait à travailler à côté de l'utilisateur, ce dernier lui cédant habituellement la place. De plus, s'il prévoit que le travail à exécuter sera long, le technicien va partir et retourner à son bureau avant de revenir.

[77] Pour ce qui est des tâches liées à la dépose d'équipements, elles ne surviennent qu'une fois à tous les 3 mois et n'exigent pas un fort laps de temps. Prenant en compte le temps d'installation d'un micro-ordinateur qui ne requiert pas continuellement une posture difficile, elle estime d'une (1) à 2 heures la fréquence de ce genre de situations.

[78] Communications externes (F-10). La chef de division indique que les fournisseurs locaux de produits et services informatiques, ainsi que les personnes affectées aux réseaux et à leur entretien, sont les principaux interlocuteurs des techniciens. La moitié des équipements et services en cause sont sur garantie selon elle. Ceci explique que le rôle principal du technicien est de fournir et de transmettre la bonne information à ces personnes touchant leur utilité ou leur fonctionnement.

[79] Pour ce qui est des logiciels corporatifs développés par les programmeurs de la Ville, elle souligne que ce n'est pas son équipe qui va gérer ça. En cas de dépannage de ces logiciels, c'est le programmeur qui est alors appelé à prendre en charge la situation à partir des renseignements transmis par les techniciens. Enfin, elle indique que le rôle du technicien à l'égard de la suite bureautique Microsoft (Microsoft Office) consiste principalement à s'assurer

que son installation est conforme aux exigences spécifiques en cause. Si elle ne l'exclut pas, elle estime plutôt rare une communication de support de la part du technicien.

[80] Environnement physique de travail (F-12). Concernant le bruit en A, elle indique que les techniciens n'ont pas à aller souvent à la salle des serveurs. S'ils le font en réponse au technicien réseau, leur intervention n'est généralement ni régulière (1 fois par semaine) ni de longue durée. Quant à l'humidité et à la chaleur, elles ne se présentent jamais sur une longue période. En B, elle dit n'avoir jamais reçu aucune réclamation des techniciens à cause de la saleté.

[81] En C, elle reconnaît qu'il n'est pas facile d'intervenir dans le cas d'endroits isolés et d'autos patrouille, mais trouve exagérée la fréquence quotidienne invoquée : elle l'estime plutôt à 4 fois par semaine. Pour les intempéries, notamment lors d'événements comme le Festival des montgolfières, elle souligne que la préparation préalable à sa tenue est intense mais ne dure que deux (2) semaines environ.

2- Arguments

F-6 -Postures et déplacements

[82] *Le Syndicat*. Le litige touche ici à la prétention syndicale de 2 à 3 heures par jour relativement à celle patronale de 1 à 2 heures. Partant du fait qu'un technicien installe 2 micro-ordinateurs par jour, la représentante soumet qu'on doit considérer qu'il n'est pas à son bureau 90% du temps et qu'il doit répondre à des appels dont le nombre dépasse les 9 000. Il doit accomplir régulièrement 2 ou 3 choses à la fois. De plus, son travail sur des véhicules ou auto-patrouilles représente un environnement qui n'est sûrement pas typique d'un emploi col blanc. Enfin, on doit ajouter au temps estimé le temps de

déplacement requis entre les tâches à effectuer. Tout ceci justifie le degré 3 du facteur à son avis.

[83] *La Ville*. Pour la représentante patronale, la posture visée ne se prolonge pas durant toute la demi-heure de l'installation d'un micro-ordinateur. Elle indique à ce sujet la remarque de M. Massé disant qu'il tape à l'ordinateur environ 10 minutes lors d'une telle installation. Quant à la quantité d'appels, elle soumet qu'ils ne se traduisent pas tous en déplacements puisqu'un nombre d'entre eux sont réglés à distance. Tous ces éléments militent en faveur d'une durée totale de 1 à 2 heures par jour.

F-10 – Communications externes

[84] *Le Syndicat*. Les communications visées sont celles qui sont reliées aux tâches à effectuer. Les interlocuteurs sont ici les fournisseurs et les prétentions patronale et syndicale diffèrent en ce que les communications avec eux sont, selon la première, de la nature de renseignements courants et, selon la seconde, reliées à des explications complexes et détaillées.

[85] Concernant la complexité, la représentante souligne d'abord que l'Employeur a revu à la hausse le degré du facteur 5 (complexité et analyse de problèmes). Elle note ensuite que le technicien support aux usagers est le premier intervenant appelé à solutionner une gamme de problèmes. En l'absence de formation continue, il doit veiller lui-même à se tenir au courant des multiples développements dans le secteur informatique. Le support qu'il apporte et qu'il doit aller chercher lui-même vise quelque 230 logiciels et des nouvelles technologies, telles le BlackBerry pour lequel il doit établir un diagnostic en collaboration avec le fournisseur. De telles informations sont, à son avis, complexes et détaillées.

[86] Le service continu qu'il doit assurer lorsqu'il est en disponibilité est également un indice de la complexité des renseignements communiqués et échangés. Le technicien s'efforce aussi de repérer le produit le mieux adapté au besoin des usagers qu'il dessert. Tout ceci nécessite des échanges avec des équipes spécialisées, autant à l'externe qu'à l'interne.

[87] *La Ville*. Le facteur de complexité n'est pas pertinent en l'instance pour la représentante patronale. Lorsque le technicien contacte le fournisseur, il revient à ce dernier à solutionner le problème à partir des indications fournies par le premier à ce sujet ; il se contente alors de répondre aux questions spécifiques que lui pose le fournisseur. En outre, de nombreux produits ou équipements sont sous garantie et, pour certains d'entre eux, une intervention peut être activée par formulaire. Enfin, en matière d'achats de produits ou de services, les idées et les suggestions sont la responsabilité de la Chef de division.

[88] *Réplique syndicale*. La représentante rappelle que depuis 96, la chef de division s'occupe de la gestion principalement. Pour cette raison, il importe d'examiner la complexité en cause à partir du témoignage du technicien pour qui le dialogue et l'échange sont des éléments importants des communications avec les fournisseurs.

F-12 – Environnement physique de travail

[89] *Le Syndicat*. La représentante rappelle que, pour appliquer ce facteur, on doit tenir compte des remarques du soussigné au paragraphe 558 de la décision touchant les tâches effectuées par plusieurs titulaires d'un même poste mais dans des proportions variées. Aussi, on se doit de noter que le plan en cause est un plan visant spécifiquement les cols blancs. C'est dans cette optique qu'on doit évaluer les notions d'endroits isolés ou d'inconfort lié au bruit ou au déplacement en usines. Ainsi, le grand nombre d'ordinateurs à

l'origine du bruit n'est pas un inconfort que connaissent en général les cols blancs. Pour cette raison, l'ensemble des éléments pertinents justifient le niveau 4 recherché.

[90] *La Ville*. La cote 2 est appropriée selon la représentante étant donné la fréquence des éléments en cause. En A, elle est de 2 à 3 fois par semaine la plupart des semaines alors qu'on ne monte sûrement pas une quinzaine d'ordinateurs à une telle fréquence. Pour ce qui est de l'humidité, elle n'est pas d'un réel inconfort en l'espèce. En B, la fréquence est également occasionnelle. Puisqu'il y a normalement du tapis dans les bureaux d'usagers, les techniciens peuvent être appelés à y travailler mais n'y passent certainement pas une heure. En C, il s'agit effectivement de fréquemment mais les mouvements répétitifs ne s'appliquent pas.

[91] *Réplique syndicale*. Pour les intempéries, c'est sûrement non mais l'humidité et la chaleur demeurent cependant. Selon la représentante, l'énoncé pertinent du facteur ne contient aucune mesure de minutes sur cet aspect; elle relève à ce sujet le travail sur les auto-patrouilles.

Inspecteur résidentiel

[92] Les facteurs en litige pour ce poste sont les suivants : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 2 et V : 1**), *Concentration* (**F-4 - S : 3 et V : 2**, soit **S : 2B** et **V : 2A**), *Manipulation d'objets* (**F-7 - S : 2 et V : 1**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 5 et V : 2**), soit **S : A3 B2 C3 D1; V : A1 B1 C1 D0**

1- Preuve

[93] Le poste d'*inspecteur résidentiel* est l'un des 15 que compte au 1^{er} janvier 2007 la division *Inspection du Service d'évaluation et des transactions immobilières de la Ville*. Le chef de cette division est M^{me} Diane Blais qui a témoigné pour la Ville. Outre M. Roch Leblanc qui a fait de même pour le Syndicat, les autres titulaires du poste d'inspecteur résidentiel sont à cette date M^{mes} Guylaine Houle, Line Vallée, Mélanie Paquette, Lucie Lépine et MM. Réjean Bouthillier, Pascal Cronier, Richard Smith, Daniel Presseau, Danik St-Jean, Gilles Fortin, Jaël Payer, René Beaudoin, Pierre Gélinau et Sébastien Deschamps.

[94] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi, l'inspecteur résidentiel «*effectue l'inspection de propriétés à caractère résidentiel; recueille les informations nécessaires et effectue les calculs requis afin de compléter les formulaires appropriés aux fins d'évaluation* ». Les deux (2) principaux champs de responsabilité, et leur répartition en pourcentage de temps qui leur sont consacrés, sont : Inspection de propriétés (75%), Préparation et suivi des inspections (25%).

[95] *Témoignage de Roch Leblanc*. Bien que le titre actuel du poste soit récent, M. Leblanc en exerce les fonctions depuis juin 1983. Sous la direction de Mme Blais à compter de juin 06, il a continué de le faire jusqu'en décembre 2007, soit jusqu'au moment où il a obtenu le poste d'inspecteur résidentiel, contrôle de la qualité. Contrairement aux pourcentages apparaissant à la description d'emploi, il estime à parts égales la répartition des champs principaux de responsabilité entre l'inspection et la préparation et le suivi de ces inspections.

[96] Le travail de l'inspecteur résidentiel s'inscrit dans la mise à jour périodique du parc immobilier résidentiel, laquelle s'étale sur une période de

neuf ans. À chaque semaine pour la plupart d'entre eux, chaque inspecteur résidentiel se voit remettre une liste de fiches réparties selon les catégories suivantes : réinspection, nouvelle construction, permis – allonge, permis – ext., ventes, condos et autre. Les chiffres inscrits dans chacune de ces catégories représentent les quotas de travail ou les assignations d'un inspecteur pour la période concernée.

[97] Pour les fiches de réinspection, l'inspecteur procède à leur mise à jour en inscrivant les changements effectués depuis la dernière d'entre elles, par exemple, finition du sous-sol, réaménagement de la cuisine, etc. Les informations touchant ces changements sont inscrites sur le permis émis à cette fin. Il se rend sur la propriété concernée et, s'il y a absence de l'occupant des lieux, laisse une carte de visite.

[98] Dans le cas de nouvelles constructions, l'inspecteur crée une nouvelle fiche. Lors de ventes, l'inspecteur inspecte complètement la propriété au cours des mois suivants; il corrige la fiche le cas échéant (encre rouge) et encercle en bleu les changements survenus après la vente. À l'instar de toutes les autres, la fiche complétée par lui au terme de cette inspection, d'abord sous forme manuscrite puis dactylographiée, est remise au chef des inspections, puis aux évaluateurs. D'où l'importance pour lui des changements signalés en bleu. Pour les condos, la réinspection ne se fait pas à une grande échelle souligne M. Leblanc qui avoue ne pas en faire beaucoup, ajoutant que l'inspecteur recherche surtout les éléments qualitatifs d'une propriété.

[99] Les inspecteurs travaillent principalement à partir de leur résidence. Ils disposent d'un espace commun ou d'un bureau muni d'un ordinateur et d'une boîte contenant les informations nécessaires. Ils y passent une fois par semaine pour recevoir leurs instructions. Dans le cas de la réinspection, les fiches sont remises pour 5 ou 6 semaines. M. Leblanc explique qu'il ramasse

pour sa part une cinquantaine de dossiers qu'il met dans son auto. Au moment d'amorcer ses inspections dans un secteur, il sort 6 d'entre eux.

[100] Coordination et dextérité (F-3). Les outils qu'il utilise sont deux rubans à mesurer (petit et grand), une caméra, une carte d'identité, un crayon rouge et un crayon bleu, une calculatrice (qu'il traîne dans sa valise). Au terme de ses inspections, il complète les formulaires requis, fait les calculs et croquis nécessaires et établit le coût de base de la propriété. Lorsque les dossiers sont plus complexes, le travail est complété le lendemain.

[101] Cette fiche, intitulée Fiche de propriété – Résidentiel, est un formulaire du Ministère des Affaires municipales du Québec. Elle comprend trente (30) champs de saisie de données (ou blocs selon le terme utilisé par M. Leblanc) visant les caractéristiques ou les attributs de la propriété, tels le nombre de pièces, la fondation intérieure, l'aire au sol, les planchers, cloisons, encastremements, solage, murs extérieurs, annexes et dépendances, etc.

[102] L'inspection d'une propriété commence par l'extérieur et les caractéristiques s'y rapportant. L'inspecteur prélève alors toutes les mesures (aire au sol, armoires, fondation, etc.) et recueille tous les renseignements propres à fournir toutes les données nécessaires aux divers blocs du formulaire. Dans le cas de propriétés complexes, les calculs résultant de l'inspection sont faits le lendemain de la visite.

[103] Les éléments qualitatifs de la propriété, tels état général, tapis ou bois franc, qualité de revêtement, sont également des aspects dont doit tenir compte l'inspecteur lors de la visite qu'il mène. Cet exercice impose selon lui l'utilisation de sens tels la vue et l'ouïe. M. Leblanc souligne que le propriétaire le suit souvent tout au long d'une inspection et qu'il pose des questions pendant qu'il fait son travail. Il dit faire de 7 à 16 dossiers par jour.

[104] Le technicien utilise en réinspection une caméra (« *nous sommes les yeux de l'évaluateur* » dit M. Leblanc) pour relever des choses exceptionnelles. Une ou deux photos selon l'angle recherché sont alors versées au dossier. Un autre moyen dont se sert le technicien est le croquis qu'il trace de la propriété. Un modèle en est donné dans la pièce en liasse déposée par le Syndicat sous le titre Exemples d'application aux fins de décrire et d'illustrer les principales étapes du travail de l'inspecteur touchant les mises à jour successives d'un dossier de propriété (changements apportés tels la finition du sous-sol, réaménagement de la cuisine, etc.). Ce croquis, fait sur place d'abord puis mis au propre après l'inspection, est une représentation sommaire des étages et des pièces d'une demeure accompagnée de mesures correspondantes.

[105] Concentration (F-4). Une trentaine de minutes, répartie également entre l'extérieur et l'intérieur, sont requises en moyenne pour compléter une réinspection selon le technicien. Il faut ajouter à ce temps celui requis de se déplacer en auto d'un endroit à un autre. La concentration est requise particulièrement lorsqu'il s'agit de préciser les revêtements en cause et de répondre en même temps aux questions du citoyen, ou encore dans l'élaboration du croquis. Lorsqu'il y a eu oubli lors de l'inspection d'une pièce ou d'une information importante, il peut arriver que le technicien tente de rejoindre le citoyen et de retourner. M. Leblanc ajoute cependant que d'habitude le technicien n'a pas deux chances de reprendre une inspection en cas d'erreurs.

[106] Pour les cartes qu'il laisse derrière en cas d'absence du propriétaire, M. Leblanc indique qu'elles sont normalement suivies d'une visite sur rendez-vous mais qu'il arrive de s'y rendre en dehors de ce temps si d'autres inspections l'amènent dans ce secteur. Son cellulaire est toujours ouvert.

[107] La concentration est exigée également pour compléter les fiches techniques, un exercice qui prend environ une demi-heure. Le technicien

estime à deux heures par jour le temps mis à finaliser les fiches pour les 6 dossiers traités en moyenne et à gérer le système des absences des propriétaires au moment de l'inspection. En dehors des dossiers urgents, c'est lui dit-il qui gère son temps et ses dossiers. Il reconnaît que les quotas établis ont pour objet d'assurer une prestation de travail de 35 heures par semaine.

[108] Manipulation d'objets (F-7). Le technicien garde dans une valise qu'on lui a remise à cette fin les quelque 50 dossiers qu'il gère en moyenne. Il dit que tous ses collègues ont reçu également une telle valise. Outre les dossiers pour lesquels il n'a aucune discrétion quant à leur nombre (c'est requis pour faire le travail selon lui), il y place les outils nécessaires (rubans, caméra, crayons). Il la traîne chaque jour et la met dans le coffre de son auto. Il y a eu selon lui directive verbale de traîner ainsi leur valise mais qu'il le fait parce qu'il en a besoin. Après l'avoir vérifié lui-même, le poids de cette valise et de son contenu est de 15 lb.

[109] Environnement physique de travail (F-12). En A, le technicien est incommodé par le bruit des chiens et des voitures, comme il l'est également à la même fréquence pour le chaud, le froid et l'humidité. Il ajoute qu'il est sur la route 4 heures par jour et que, pour chaque visite, il passe 15 minutes à l'extérieur et autant à l'intérieur.

[110] En B, le technicien doit composer avec les excréments de chien et la litière de chat, de l'huile dans les garages, la boue, le calcium. Il doit enlever ses bottes pour l'inspection intérieure. C'est constant dit-il. Il y a aussi des inspections en zone rurale avec à l'occasion des bâtiments de ferme et des animaux. En C, il y a selon lui de façon continue des grands écarts de température, des endroits isolés (par exemple une salle de bain ou la cour extérieure). En D, c'est occasionnel.

[111] *Témoignage de Diane Blais*. Évaluateur agréé (résidentiel et commercial au début des années 90 et cadre à la Ville depuis 2003, M^{me} Blais est au 1^{er} janvier 2007 chef de division de l'inspection résidentielle au sein du Service d'évaluation et des transactions immobilières. À la suite d'un changement de structure organisationnelle en juin 2006, elle a géré, en qualité de chef, la section de l'inspection résidentielle. En juin 2007, elle est devenue chef de la division de l'évaluation alors que les inspections résidentielle et commerciale étaient regroupées sous la direction d'un nouveau cadre. Elle reconnaît que, même si elle a été impliquée dans divers aspects de leur travail, elle n'a pas elle-même effectué de travail de terrain comme inspecteur résidentiel depuis septembre 1990.

[112] À titre de responsable de l'inspection résidentielle, de concert avec son chef d'équipe Jean-Pierre Saumure, elle planifie le travail des inspecteurs et répartit leur charge respective de travail autour de l'objectif central du maintien de l'inventaire. Il en résulte que chaque inspecteur est soumis à un échéancier différent, c'est-à-dire déterminé par les exigences de cet inventaire et de son cycle de révision de neuf (9) ans. Avec les ressources humaines, elle s'occupe par ailleurs de toute la gestion des inspecteurs pour ce qui est des feuilles de temps, leurs outils tels les cellulaires, etc.

[113] La chaîne de travail de l'inspection résidentielle est la suivante : les dossiers sont préparés; un quota de fiches est établi pour chaque inspecteur; l'inspecteur part avec les fiches qu'on lui remet; il organise lui-même le travail à partir de sa résidence; puis revient au bureau au bout d'une semaine pour remettre les fiches complétées au chef de l'inspection résidentielle et en prendre de nouvelles. Le chef, qui assure la gestion des permis de construction, revoit les fiches, les transmet à la saisie puis remet les dossiers à l'évaluation.

[114] Pour certains inspecteurs, le retour au bureau se fait aux deux semaines. Les quotas à respecter ont été établis après entente avec le Syndicat

dont l'objectif était de déterminer une charge équitable de travail à réaliser étant donné la nature du travail en cause.

[115] M^{me} Blais explique que l'essentiel du travail des inspecteurs procède d'une méthode indirecte d'évaluation, c'est-à-dire qu'il vise à établir un coût de remplacement. Le barème et les facteurs en cause sont établis par le ministère des affaires municipales, la Ville établissant son inventaire selon les classes de bâtiment ainsi déterminées. La fiche technique est le moyen par lequel on cherche à établir ce coût de remplacement, ou ce qu'il en coûterait aujourd'hui pour obtenir un bâtiment équivalent. Il revient ensuite à l'évaluateur d'établir, à partir de ce coût et des facteurs d'ajustement applicables, sa valeur au marché

[116] Si elle estime que leur description d'emploi, dont la version actuelle faite en collaboration remonte à deux ans passés, reflète en majorité les tâches faites par les inspecteurs, la chef « accroche » cependant sur le deuxième énoncé du champ *Préparation et suivi des inspections*, soit les calculs à faire pour compléter la fiche et établir le coût de base.

[117] Ce dernier élément relève à son avis du travail de l'évaluateur, non pas de l'inspecteur résidentiel. Concernant les aspects qualitatifs du travail de ce dernier, elle est d'avis qu'il se doit de connaître certains produits reliés à certains blocs de la fiche technique, comme par exemple le type de bois ou de revêtement pour les armoires (il pourra aussi noter à l'occasion une caractéristique vraiment particulière telle une fabrication artisanale), ou encore pour les planchers.

[118] Les variables nécessaires de la fiche utilisées par les évaluateurs sont, selon elle, l'aire au sol, l'aire aux étages, les images ou les photos du revêtement extérieur et la composition de la propriété à la base. Dans le maintien de l'inventaire, seulement 10% des fiches sont revues en évaluation

aux fins du dépôt du rôle triennal. S'il y a changement dans la valeur d'une propriété en cours de rôle triennal, il y a certificat d'émis sans que ce changement donne lieu à une contestation.

[119] Coordination et dextérité (F-3). Le premier niveau du facteur est à son avis justifié. Nulle grande précision n'est exigée de l'inspecteur pour ce qui est des mesures ou des plans exigés. Pour les murs extérieurs, on demande à l'inspecteur de trouver l'aire au sol à partir du périmètre de la maison. Ce qu'il fait à l'aide de trois mesures : une à l'arrière, une sur le côté et une autre qui doit balancer. Pour ce qui est de l'intérieur, les portes et fenêtre ne sont pas mesurées : seule une estimation est exigée. Pour les armoires, le nombre de mètres qu'elles occupent peut être établi par le ruban à mesurer mais il n'est pas soumis à une règle de précision rigide. Ce qui importe dans la prise de mesures par l'inspecteur, explique-t-elle en contre-interrogatoire, c'est qu'elles soient faites de la même façon, citant à ce sujet un projet d'un constructeur pour lequel 1 modèle a été retenu et toutes les autres unités ont été mesurées de la même manière.

[120] Pour ce qui est des croquis, ils sont faits en vue de donner une idée de la disposition de la propriété, ou aider à comprendre le type de maison ou sa forme. Ils sont utiles pour juger des modifications qui, à l'avenir, pourraient lui être apportées. Ce n'est pas fait à l'échelle : c'est un outil de travail dont la nature et le degré de précision sont objet de discussions avec le ministère.

[121] En contre-interrogatoire, elle précise que les croquis tracés par l'inspecteur au terme de sa visite sont dans une forme plus rudimentaire que ceux déposés avec la pièce en liasse mentionnée précédemment. Elle ajoute que les mesures n'y apparaissent pas non plus en janvier 2007. Ces changements reflètent à son avis le nouveau canevas qu'elle a elle-même initié et qui est orienté en fonction d'une nouvelle fiche technique qui doit voir le jour en 2010.

[122] Concentration (F-4). Selon la chef, l'élément de durée continue, le seul ici en litige, est largement fonction du choix de l'inspecteur. La grande partie de la concentration exigée découle de l'inscription des données sur la fiche technique au terme des 15 minutes qu'exigent, à tour de rôle, les mesures extérieures et la visite intérieure. S'il y a croquis, l'inspecteur calcule déjà le périmètre de l'aire au sol en inscrivant les mesures prises.

[123] Selon la chef, entre 30 et 40 minutes sont exigées en moyenne pour compléter une fiche, le temps exigé étant forcément plus long pour une maison de grande taille et de valeur et plus court pour une maison en rangée. Le temps de concentration dépend aussi à ses yeux de la façon de travailler de chacun des inspecteurs qui n'est pas toujours optimale. Chacun d'entre eux reçoit en effet un quota et, pour le reste, il organise son travail.

[124] Manipulation d'objets (F-7). Les outils de l'inspecteur comprennent deux (2) rubans à mesurer (un rigide et l'autre pour les mesures extérieures), une caméra, une planche pour écrire et des crayons. Pour ce qui est des valises, ce n'étaient pas tous les inspecteurs qui en avaient au 1^{er} janvier : certains en ont, d'autres prennent leurs dossiers sous le bras. Il ne s'agit pas d'une norme et elle n'est pas exigée. Il n'y a eu non plus aucune commande spécifique à cet effet. La chef ajoute que l'inspecteur n'a pas à ramener tous ses documents lorsqu'il passe au bureau pour remettre ses fiches conformément au quota exigé.

[125] Environnement physique de travail (F-12). En A, la chef dit ne pas voir en quoi le bruit est un élément significatif d'inconfort mis à part les voitures lorsqu'il est sur la route. L'inspecteur ne se rend pas non plus sur les chantiers de construction. Il se peut que certains travaux de construction soient en cours lorsqu'il se présente pour mesurer l'extérieur mais, pour elle, il n'est pas obligé alors de procéder. L'humidité et la chaleur peuvent être présentes dans une demeure non climatisée, ou lorsqu'ils montent ou

descendent de leurs véhicules. M^{me} Blais souligne qu'un inspecteur n'a pas à mettre sa vie en danger en se rendant à un endroit lors d'une tempête par exemple; il peut appeler car aucune directive ne l'empêche de le faire. Il frappe généralement aux portes et laisse une carte pour un rendez-vous. Tout est à sa discrétion en la matière à moins qu'il n'arrive pas à s'entendre avec le contribuable. En outre, il n'a pas à inspecter les vides sanitaires ni les greniers. La fréquence pertinente est ici occasionnelle.

[126] C'est le cas également en B à son avis. On trouve un chien ou un chat dans une maison sur deux. La boue est certes un autre élément présent : 2000 nouvelles constructions apparaissent en moyenne chaque année au regard des quelque 25 000 inspections qu'on y fait. En C, la chef voit mal comment on peut parler de grands écarts de température ou d'endroits isolés alors que l'inspecteur n'a pas à visiter les vides sanitaires ou lieux de ce genre. Le pire qui puisse arriver de ce point de vue est pour elle un sous-sol qui n'est pas fini.

2- Arguments

F-3 - Coordination et dextérité

[127] *Le Syndicat*. La grande précision d'exécution imposée par le degré 2 du facteur se rattache en l'espèce à la coordination sensorielle plutôt qu'à la dextérité manuelle. Une telle coordination vise en l'occurrence plus d'éléments du travail de l'inspecteur résidentiel. Il y a d'abord les données prises sur le terrain qui permettent d'établir la base de calcul pour l'évaluateur, suivies de l'information visuelle liée aux mesures prises et aux caractéristiques qualitatives (tapis, revêtement, etc.).

[128] Ce travail est accompli dans le cadre de quotas à remplir et du besoin en même temps de « gérer » le citoyen. Son inspection est primordiale pour l'évaluateur et son effet sur les taxes à payer. Les fiches et les croquis qu'il

prépare sont fort importants de ce point de vue. De l'avis de la représentante, les nouvelles responsabilités de contrôle de la qualité confiées à M. Leblanc témoigne de l'importance d'une grande précision dans le travail d'inspecteur.

[129] *La Ville*. Le travail en cause requiert une précision normale. Les renseignements recueillis et les outils utilisés pour ce faire ne visent pas une grande précision et, pour cette raison, ne peuvent avoir l'influence suggérée sur la hausse ou la baisse de taxes. Toute marge significative à cet égard serait la conséquence d'une erreur dans l'inspection plutôt que l'effet du degré de précision. Les outils utilisés n'indiquent pas d'ailleurs une forte exigence en la matière : aucun niveau n'est exigé et la prise de mesure (3 murs sur 4) impose simplement que ça balance. Il s'agit donc d'une précision normale. Il en va de même pour la coordination sensorielle. Contrairement au technicien en arpentage, l'inspecteur résidentiel n'a pas à prélever ses mesures ou ses données au milieu de la circulation.

[130] *Réplique syndicale*. La coordination invoquée touche ici à celle des sens et aux nombreux éléments qu'il vise et qui se combine de plus en même temps à l'action de remplir la fiche. La comparaison avec le technicien en arpentage ne tient pas puisque le niveau octroyé était rattaché à la rapidité d'exécution, laquelle n'est pas en cause. Il y a des quotas mais aucune rapidité en tant que telle. Le nombre d'éléments visés tels la maison, le citoyen, son horaire à gérer, nullement la dextérité manuelle, sont parmi les variables à considérer.

F-4 - Concentration

[131] *Le Syndicat*. La concentration pertinente dure selon la représentante entre 1 h et 2 heures, non pas moins d'une heure comme le prétend la Ville. L'inspecteur a un nombre de fiches à remettre chaque semaine ou aux 2 semaines selon les quotas qu'on lui fixe. Deux aspects de son travail sont à considérer, soit l'inspection de la propriété et la finalisation de la fiche. La

première, qui varie selon le type de résidence, exige en moyenne une demi-heure, ce qui signifie 3,5 heures pour une moyenne de 7 inspections par jour. Il n'y a pas en l'espèce de « concentration gruyère » comme le soutient la Ville puisque, selon le témoignage de l'inspecteur, l'inspection se fait en continu. Ceci explique qu'on arrive facilement de la sorte à une heure.

[132] Le même calcul de 3,5 heures vaut pour le travail de finalisation de la fiche étant donné qu'une demi-heure est exigée pour le faire. Ce travail implique en effet de vérifier les mesures, de faire les croquis. Le Syndicat a abaissé ici sa réclamation initiale en raison d'impondérables comme l'absence du propriétaire de la maison à inspecter.

[133] *La Ville*. La durée de concentration requise est de moins d'une heure. Touchant la concentration gruyère, la représentante soutient que le facteur exige une concentration continue. Il faut traiter avec réserve les 7 inspections par jour mentionnés. Il y a en moyenne 30% d'absences lors d'une première visite d'inspection et le technicien jouit d'une grande discrétion quant à sa méthode de travail. Il n'est nullement exigé que les fiches soient complétées l'une après l'autre et des vides ou poches se présentent inévitablement. En conclusion, la durée de la concentration de l'inspecteur est de moins d'une heure.

[134] *Réplique syndicale*. Le supérieur immédiat n'a fait aucune inspection depuis 1990. L'inspecteur a un bloc de travail et des quotas à remplir. Lui et ses collègues se partagent un seul ordinateur et le fait de ne pas leur imposer une même méthode de travail ne signifie pas que les autres ne travaillent pas ou que leur concentration doit être moins d'une heure.

F-7 - Manipulation d'objets

[135] *Le Syndicat*. Le degré 2 recherché impose la manipulation occasionnelle de poids de 11 à 22 livres. Ce qui compte eu égard à la valise, c'est que, pour gérer leur horaire, les inspecteurs doivent traîner leurs dossiers, c'est-à-dire une cinquantaine, en raison des absences et d'autres impondérables. Qu'on les traîne dans une valise ou non importe peu. Les objets qu'ils emportent avec eux sont nécessaires d'autant plus qu'ils n'ont pas de bureau et qu'ils reçoivent leurs dossiers pour 6 semaines. La manipulation pertinente est de plus occasionnelle selon l'énoncé du degré 2.

[136] *La Ville*. Le niveau 1 est justifié. Le transport des dossiers est assuré en grande partie au moyen de la voiture. Ce que l'inspecteur apporte avec lui ce sont les rubans à mesurer, les dossiers immédiats, la caméra et la planche à écrire dont le poids ne dépasse sûrement pas le minimum de 11 livres. Tout comme dans le cas de la technicienne en rémunération, il y a un choix personnel dans le nombre de dossiers qu'on traîne avec soi.

[137] *Réplique syndicale*. Sur ce dernier point, il n'y a aucun choix quant au nombre de dossiers car l'inspecteur en reçoit pour 6 semaines. L'effort physique doit être apprécié par rapport à un plan d'évaluation conçu pour des cols blancs. L'environnement particulier dans lequel l'inspecteur travaille présente de ce point de vue un inconvénient qui doit être compensé selon la représentante syndicale. Sa collègue patronale réitère ici le fait que le nombre de dossiers transportés n'est pas exigé par l'Employeur et qu'il reflète un choix et une méthode de travail personnels.

F-12 - Environnement physique de travail

[138] *Le Syndicat*. À titre de remarques préliminaires, la représentante rappelle que la supérieure immédiate n'a pas effectué au quotidien les tâches de

l'emploi depuis septembre 1990, et que la section 6 de la description d'emploi mentionne le travail à l'extérieur comme conditions particulières. Par ailleurs, les parties ont convenu du niveau 4 à trois heures ou plus pour le facteur 6. Quant à la preuve, elle révèle que la grande majorité du travail est fait à l'extérieur.

[139] La notion d'inconfort à appliquer ne découle pas d'une opinion personnelle. Elle renvoie plutôt à une ligne directrice liée à la question de déterminer ce qui déroge aux pratiques de travail normales pour un col blanc. L'inspecteur résidentiel travaille au minimum quatre heures à l'extérieur. L'absence de directive invoquée par la Ville ne signifie pas qu'il n'a pas à faire les tâches de son poste. En outre, l'inspecteur s'efforce toujours de ne pas incommoder les gens et, rarement pour des cas de force majeure, il annulera un rendez-vous. Il y a alternance constante pour lui entre la voiture et la résidence à inspecter et subit, pour cette raison, des intempéries, des écarts de température et des conditions d'humidité.

[140] Pour le bruit, contrairement au col blanc typique, l'inspecteur ne travaille pas dans un bureau. Il se déplace constamment dans la circulation, étant près en cela de la condition du technicien en arpentage. Pareille condition n'est pas celle que vivent la plupart des cols blancs. S'y ajoute l'inconfort résultant des produits salissants, de la pluie, de la boue et des saletés.

[141] *La Ville*. La représentante estime que la position syndicale des 3 types d'inconfort à tous les jours n'est pas réaliste. Contrairement au technicien en arpentage pour qui la réclamation syndicale n'a pas été retenue, l'inspecteur demeure largement à l'intérieur, outre son déplacement du véhicule à la maison. Il n'y a aucune preuve selon laquelle il passerait 1 heure dehors à prendre les mesures. Si on ne pouvait justifier un tel degré d'inconfort pour le technicien en arpentage appelé à travailler continuellement à l'extérieur, on ne peut encore moins, *a fortiori*, le faire pour l'inspecteur.

[142] *Réplique syndicale*. La fréquence est celle que précise l'énoncé et, une fois présents les types d'inconfort, on doit appliquer le degré approprié. Concernant la comparaison avec le technicien en arpentage, l'Employeur avait bonifié le niveau avant l'audience, alors qu'ici on l'a abaissé en évacuant les considérations apportées en preuve. Ce qu'il convient de faire à l'endroit de la sentence rendue, c'est de considérer sa cohérence d'ensemble, pas seulement un aspect ou un autre.

Technicien réseau

[143] Quatre (4) facteurs sont en litige relativement à ce poste. Ce sont : *Concentration* (**F-4 – S : 4 ou C2 et V : 3 ou B2**), *Postures et déplacements* (**F-6 – S : 3 et V : 2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 – S : 5 ou cC et V : 4 ou bC**), *Environnement physique de travail* (**F-12 – S : 4 et V : 1**), soit **S : A3 B2 C3 D0; V : A1 B1 C1 D0**

1- Preuve

[144] Ce poste est l'un des quatre (4) compris dans la division des Infrastructures du Service des systèmes d'information, Module de l'administration et des finances. Ses titulaires sont Alain Moncion, Michel Legros, Guy Coughlan et Olivier Piché; leur supérieur immédiat est le Chef de division Serge Gagnon.

[145] Bien que tous soient appelés à effectuer l'ensemble des tâches y apparaissant, la description d'emploi se dédouble et diffère selon qu'elle vise ses deux premiers titulaires ou les deux derniers. Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi des premiers, « *le titulaire effectue le déploiement des*

équipements réseautiques et de toutes les autres technologies associées; procède à l'installation, à la configuration et à l'optimisation des équipements en assurant leur inter-connectivité; participe au montage des devis et assure le suivi des travaux effectués par l'adjudicataire; documente les composantes installées et les retranscrit sur un schéma.». Les quatre (4) principaux champs de responsabilité et les pourcentages de temps qui y sont consacrés sont : Réseau (55%), Sécurité du réseau (30%), Rédaction de documents (10%), et Suivi des dossiers avec les fournisseurs (5%).

[146] Selon le résumé des fonctions de description d'emploi des seconds, « *le titulaire effectue le montage physique des serveurs ainsi que des composantes y étant rattachées; configure et effectue les correctifs aux périphériques afin d'en optimiser le fonctionnement; effectue les configurations nécessaires sur les serveurs de sécurité afin de maximiser la sécurité des éléments du réseau.»*. Y figurent trois (3) principaux champs de responsabilité répartis selon les pourcentages de temps suivants : Périphériques (30%), Sécurité (60%), Rédaction de documents (10%).

[147] *Témoignage d'Alain Moncion*. Embauché à la CUO en 89, il effectue les tâches du poste depuis ce temps même si le titre a changé. Depuis la fusion, il travaille sous la direction immédiate de Serge Gagnon, le Chef de la division. Il souligne d'abord que sa description d'emploi n'est pas nécessairement complète puisque tous exécutent le travail visé par la description d'emploi de ses collègues Piché et Coughlan, même si ces derniers s'occupent plus spécifiquement de la gestion et de la configuration des serveurs et de la répartition des disques.

[148] Dans les grandes lignes, ce travail concerne la gestion de la sécurité (« les firewall » et autres logiciels de sécurité), les infrastructures du réseau et la gestion des courriels. Conformément à l'indication fournie à la section 6 de la

description, tous les techniciens réseau sont appelés à faire du « *travail le soir ou fin de semaine (sur appel une semaine par mois)* ». La chaîne de travail au sein du service en cas d'anomalie est la suivante. La première intervention est celle du technicien de l'Info Centre qui se rend généralement sur le terrain. Si le problème implique plus d'une personne, il refile généralement l'appel au technicien réseau. À ce niveau, ce dernier vérifie la connectivité des équipements et des serveurs et les problèmes d'application. Il arrive que, après avoir détecté un problème dans un système interne comme celui de la taxation, il communique avec les responsables qui, eux, font les correctifs appropriés.

[149] Le réseau s'étend aux 70 édifices de la Ville et touche à tous les secteurs de responsabilité (eau, police, etc.). Il comprend au moins 70 serveurs dotés de systèmes Windows, Linux ou Unix, et un parc de quelque 1 500 micro-ordinateurs. Le port d'attache du technicien réseau est à Aylmer mais il est souvent sur la route puisqu'il est appelé à intervenir partout. Les logiciels utilitaires sont un des outils qu'il utilise fréquemment.

[150] Au moment de la fusion, le service et la dizaine de techniciens affectés à divers projets ont travaillé à développer une plateforme de fonctionnalité pour les 6 méthodes et réseaux différents alors utilisés. Ils ont ensuite développé une plateforme réseau pour l'ensemble des services informatiques. Selon M. Moncion, « *on a appris beaucoup de choses durant cette période* ».

[151] Concentration (F-4). Ses tâches régulières impliquent des interventions en réponse aux appels référés par les techniciens du service aux usagers, la création et la radiation de comptes, l'installation d'imprimantes sur le réseau, des mises à jour périodiques de Windows (1 fois par mois) et des firewalls ou coupe-feu (2 fois par année) et des révisions parfois majeures selon le type de logiciels. Ces tâches peuvent s'avérer difficiles souvent en raison des différentes façons dont les sites sont reliés.

[152] Les exigences académiques du poste sont un DEC en techniques informatiques mais l'apprentissage se fait largement et régulièrement au travail : un cycle informatique est d'une durée de trois ans seulement et les choses bougent beaucoup et rapidement. En plus de manuels, beaucoup de moyens sont recueillis sur le Web et arrimés ensuite aux méthodes de chacun. La recherche et le repérage d'outils se font au quotidien pour les techniciens, ce qui ne décourage nullement leur supérieur immédiat, ajoute M. Moncion.

[153] Repassant en revue les tâches reliées à la fonction réseau et consignées dans sa description d'emploi, le technicien précise que, pour le montage et la configuration des périphériques, chaque équipe a sa façon de procéder mais que l'objectif demeure toujours la fonctionnalité totale. En matière de suivi, notamment à l'égard des systèmes d'exploitation propres à la Ville, il s'agit de veiller à la performance, d'ajouter des segments, de corriger les erreurs inévitables qui surviennent, de remplacer des pièces ou des disques défectueux et de remédier aux dysfonctionnements observés (à l'occasion par témoins lumineux ou sonores) ou rapportés. Il y a souvent, dit-il, des signes avant-coureurs de difficultés, tels des lenteurs de réponse, qui permettent des interventions opportunes.

[154] Outre les logiciels déjà mentionnés, les outils du technicien sont le cellulaire mais surtout, à son avis, l'expérience acquise au fil des ans. Ainsi, lors du développement de certains produits, il établira des corrélations avec ce qui est survenu dans d'autres situations, ou tentera de valider si un ajout particulier est à la source des difficultés à résoudre. Des rencontres de suivi se tiennent également aux 2 semaines avec le supérieur immédiat; de plus, les techniciens échangent constamment entre eux sur les difficultés qui se posent, ce sur quoi ils travaillent car la solution des uns sert souvent aux autres.

[155] Pour ce qui est de la troisième tâche réseau de la description d'emploi, il explique que le technicien collabore effectivement à la mise sur pied et à

l'exécution de projets destinés à étendre et à améliorer le réseau. Il cite à cette fin les projets touchant les services de police et les bibliothèques. Le chef de division détermine les objectifs et la finalité de ces projets. Les techniciens voient à les agencer et à en élaborer les étapes de réalisations et des scénarios envisageables. Les techniciens se doivent également de réparer les erreurs inévitables qui surviennent.

[156] M. Moncion commente ensuite une série de schémas, certains préparés par lui, pour situer et décrire les infrastructures informatiques de la Ville. Ils présentent, soit la configuration d'ensemble du réseau interne, soit ses liens avec les réseaux externes, ou encore des projets tels que celui de la Salle de conseil numérique (ou Prototype pour WIFI selon son titre). Tous ces schémas ont pour but d'offrir aux techniciens un point de départ utile dans l'examen des sources possibles d'un problème en le situant dans la configuration appropriée.

[157] Ils servent également de références dans la réalisation de divers projets informatiques ou pour le maintien et le développement de systèmes importants en permettant de concentrer (la fonction « zoom ») sur tel ou tel aspect. Le technicien mentionne à ce sujet le service 911, ou encore le CRPQ pour lequel les responsables ont demandé d'avoir un tel schéma lors d'un changement de composantes. La même demande est parfois faite par des fournisseurs importants, tels Vidéotron, pour aider à définir un protocole d'échanges avec lui et offrir aux deux parties un point de départ identique. Même si tout ne peut être schématisé, il est d'avis qu'on tente généralement de le faire : ce genre de schéma offre des pistes directrices et devient un outil efficace pour expliquer ou vendre des idées à des non-initiés.

[158] M. Moncion reprend ensuite et détaille les tâches associées au champ *sécurité du réseau* de sa description d'emploi. Ce sont d'abord la gestion des coupe-feu dont il s'occupe particulièrement avec son supérieur immédiat,

l'analyse des journaux de transactions (« logs ») dont la lecture peut s'avérer plus complexe en certains cas, et la gestion d'ensemble des logiciels de filtrage et de contrôle d'accès aux sites extérieurs, de même que les anti-virus et anti-pourriels (il s'agit d'un domaine auquel Michel Legros se consacre davantage). Une attention particulière s'impose dans le cas des coupe-feu car une erreur peut causer des « trous de sécurité » ou altérer les données, ou encore donner accès à d'autres comptes.

[159] En matière d'analyse et de comparaison de logiciels et d'élaboration des devis techniques répondant à des besoins particuliers (par exemple le CRPQ qui nécessite un filtrage à tel endroit), les techniciens abordent ces tâches comme s'il s'agissait d'un projet : recherche de sites pertinents, définition de l'enveloppe budgétaire, élaboration et scénario et implantation. Il arrive que les fournisseurs prêtent un logiciel pour un mois ce qui leur permet de pratiquer et d'évaluer sa fonctionnalité; au terme de cette étape et de discussions avec le chef de division, on le retient ou non. Les devis techniques renvoient au câblage et aux exigences maintenant standardisées du réseau : les techniciens doivent donc « s'y coller » en vérifiant par exemple que le réseau rentre bien dans le building en cause et répond à ces normes.

[160] Pour les tâches de prise de copie, de diagnostics et de recherche de solutions, soit une requête de 2^e niveau, le technicien doit prélever les informations nécessaires (routers, logiciels, etc) avant de remettre le tout en opération rapidement. La résolution de problèmes passe par des communications fréquentes avec les fournisseurs, qu'il s'agisse de questions techniques ou, plus généralement, d'arrimage du réseau de la Ville avec une tierce partie. Il faut établir dans ce dernier cas des couloirs de sécurité et, possiblement, s'arrimer à d'autres produits.

[161] En matière de sécurité du réseau, M. Moncion souligne qu'il n'est pas possible de se tenir au courant de tous les développements et qu'il importe de

travailler sur ses lacunes. « *On ajoute toujours des choses, dit-il, et ce n'est pas parce que ça va bien qu'on arrête* ». Aussi, l'effort pour améliorer la sécurité à tel endroit a souvent pour effet de créer des difficultés ailleurs. D'où, à ses yeux, l'importance pour les techniciens de se donner des outils, d'échanger constamment entre eux, de planifier correctement toutes les modifications ou mises à jour importantes du réseau.

[162] Contrairement à ce qui se passait au moment de la fusion où il fallait composer avec une disparité de serveurs et de technologies, les mises à jour sont maintenant analysées et planifiées avant de les promouvoir. Mis à part des initiatives comme le Conseil municipal numérique (sans papier), les projets sont souvent conçus par les techniciens pour répondre à des lacunes ou à des besoins exprimés par des services comme les loisirs ou la police.

[163] Enfin, la rédaction de documents visés par la description d'emploi concerne la mise par écrit de façons de faire lorsqu'un réseau de service « plante » comme il est arrivé au service de police, ou la procédure détaillée d'installation d'équipements. Le technicien donne en exemple et commente le procédurier que lui et son collègue Olivier Piché ont rédigé pour l'installation d'un environnement Linux. Le document est d'une vingtaine de pages et traite des procédures d'installation à la fois des équipements et des applications, des ponts à établir entre le système et le CRPQ, ainsi que de la gestion des files d'attente.

[164] La résistance au stress mentionnée dans la description d'emploi s'avère importante selon M. Moncion lorsque des réseaux comme le 911 ont des problèmes, ou qu'un serveur plante en risquant de provoquer des pannes à d'autres compris dans le réseau. Certains environnements sont davantage pointilleux, ajoute-t-il, de sorte qu'un travail doit être repris. Dans le cas d'une configuration, la concentration est d'une durée de plus de 2 heures au cours d'une journée.

[165] Postures et déplacements (F-6). Le technicien réseau est appelé à se rendre sur l'un des 70 sites du réseau pour régler des anomalies et procéder à des inventaires. Il y a parmi ces sites des environnements de travail plus difficiles comme les salles de téléphonie (il n'y a pas de chaise), les arénas, bibliothèques, usines ou anciens édifices qui, contrairement aux nouveaux, n'ont aucune salle conçue et aménagée pour répondre aux besoins spécifiques des informaticiens. Ces derniers doivent desservir également des organismes para-municipaux sans but lucratif, le Théâtre de l'Île étant un exemple.

[166] Il arrive aussi que, conformément à la tâche mentionnée dans sa description d'emploi à la rubrique Suivi des dossiers avec les fournisseurs, le technicien est impliqué dans le déploiement des câbles réseau avec le fournisseur. Selon M. Moncion, le technicien rencontre le câbleur qui fait l'installation et s'assure que les exigences et normes soient respectées. Disant en faire lui-même en dehors des gros projets, il ajoute qu'il se garde normalement une journée par semaine, le vendredi, pour ce genre de travail occasionné souvent par des relocalisations. Il estime à 2 ou à 2 ½ heures par jour la fréquence des travaux impliquant des postures et déplacements particuliers, ce qui ne comprend pas le temps requis pour aller d'un site à un autre.

[167] Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8). La distribution des tâches ou projets est faite au cours des rencontres tenues à toutes les 2 semaines avec le chef de division et à laquelle participe parfois le directeur du service André Scantland. Selon les explications de M. Moncion, ce dernier définit alors la visée ou les objectifs de base du projet, et « *nous on va décortiquer le reste* »; une fois que le projet est lancé, on fait nos devoirs.

[168] Lorsque deux ou trois orientations possibles se présentent, le technicien dit en discuter avec son chef qui lui indique une préférence. Il y a parfois aussi

des considérations budgétaires qui sont en cause. Les schémas et les réajustements suivent. Les problèmes à résoudre font également l'objet de discussions entre collègues, « *après quoi, on se réajuste* ». Tous sont partenaires dans ces discussions, dit-il.

[169] Pour ce qui est de l'organisation du temps, ce qui importe pour le technicien c'est de « *faire le livrable dans les délais convenus* ». Cette question est liée à la planification et demeure fonction des responsabilités particulières de chacun des membres de l'équipe. Lui-même discute quotidiennement de ces choses avec son supérieur.

[170] Dans le cas de mises à jour ou de tâches plus routinières, les directives ne sont pas tellement nombreuses selon lui. Une fois que le processus est en place, les conversations à ce sujet tournent plutôt au social bien qu'ils en parlent en réunion. À part les politiques d'utilisation de l'équipe informatique, il n'existe pas de normes internes qui les encadrent. Dans le cas de câblage, le technicien envoie la demande directement. Pour les paramètres liés à l'achat de serveurs, la « liste d'épicerie » du technicien est discutée avec le supérieur mais il arrive aussi que les fournisseurs imposent des ajustements.

[171] Dans un projet important comme celui de la magistrature, le chef s'occupe au départ des rapports avec les fournisseurs clés, incluant les rencontres auxquelles il invite le technicien attribué au projet. Il arrive par ailleurs, lorsque trois ou quatre projets roulent en même temps, que le chef reprenne à son compte les « bouts difficiles » d'un projet confié à un technicien. La complexité est, à son avis, un facteur; s'il y a par exemple un besoin particulier de recherche, « Serge va regarder ça ». Il ajoute cependant que les techniciens font eux-mêmes de la recherche quotidiennement et reçoivent des périodiques qui leur permettent de se garder à jour.

[172] Environnement physique de travail (F-12). En A : présence du chaud et du froid en raison de la climatisation nécessaire au bon fonctionnement des équipements informatiques. Un des techniciens va chaque jour dans la salle informatique; leur travail les amène également dans les locaux de la police et dans les salles de téléphonie. Ils se rendent également de façon occasionnelle (1fois par semaine la plupart des semaines) dans les usines et les arénas.

[173] En B, les produits salissants se manifestent à l'occasion d'opérations de câblage (murs, plafonds et planchers), ou dans la localisation d'une prise réseau derrière des bureaux. Il y a en C, les mouvements répétitifs liés au maniement du clavier, souris et cellulaire, c'est-à-dire leurs outils principaux de travail Il en estime la fréquence à 4 ou 5 heures par jour dont au moins 1 heure à pitonner. Il souligne sur ce dernier point le lien avec l'Info Centre et les schémas qui sont accessibles sur le portable.

[174] *Témoignage de Serge Gagnon*. Embauché en programmation à Aylmer en 1986, il devient cadre affecté au développement des infrastructures en 1990, puis chef de section réseau en 2002 dont les fonctions n'ont pas été modifiées à la suite du changement en faveur du titre actuel de chef de la division des infrastructures. Il est responsable en cette qualité de l'ensemble du réseau informatique de la Ville, tant au plan de son intégrité physique qu'à celui de la sécurité de l'information, en plus de la téléphonie (cellulaire, pagette et ordinateurs de poche (PDA)).

[175] Au plan de l'organisation du travail, il rencontre aux deux semaines les techniciens de la téléphonie et du réseau. Les projets sont revus 1 à 1 de façon à bien comprendre les questionnements, les besoins de révision ou les problèmes de retard qui peuvent survenir. C'est à ce moment, ajoute-t-il, que le travail et les projets sont assignés, une répartition faite en fonction des spécialités particulières et de la charge de travail de chacun.

[176] La division loge à Aylmer où travaillent principalement deux des quatre techniciens réseau, soit Olivier Piché et Michel Legros. Le premier est affecté notamment à l'installation de serveurs au poste de police : montage, conversion des données et mise en opération. Guy Coughlan est à Hull alors qu'Alain Moncion se déplace partout dans un rayon de 50 km.

[177] Concentration (F-4). M. Gagnon estime de 1 à 2 heures par jour la durée de concentration exigée par les tâches normales du poste. Ce sont celles qui consistent à lire des documents de recherche pour configurer des équipements, à faire des tests, à diagnostiquer des problèmes avec des produits et discuter avec des fournisseurs. Les outils utilisés pour ce faire sont un macro-logiciel comme Iron View qui capte l'information dans le réseau, l'examen des programmes dans les routers, l'Ethereal (ou « sniffer ») pour la capture locale de paquets d'information transigés. Après l'application de ces divers procédés ou méthodes, le technicien doit analyser les rapports obtenus.

[178] Postures et déplacements (F-6). Les tâches auxquelles s'applique ce facteur sont limitées à des activités d'installations d'équipement dans les salles de téléphonie par exemple. La durée moyenne requise est d'une (1) heure par jour quand on considère le volume relatif en cause. Ainsi, la Ville a fait l'achat d'un maximum de 10 serveurs en 2007 et d'une dizaine de commutateurs et aiguilleurs.

[179] Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8). L'autonomie des techniciens réseau s'apprécie à la lumière du cadre opérationnel suivant. D'abord, il assigne lui-même les projets lors des rencontres tenues à toutes les deux semaines. Ensuite, il assure le suivi régulièrement auprès de Michel Legros qui travaille au même endroit; dans le cas de M. Moncion, il le fait surtout par téléphone en plus des comptes-rendus nombreux qu'il reçoit sur l'état de la situation concernant ces projets. On retrouve à l'origine des

nombreuses communications entre lui et ses techniciens, soit des demandes de sa part pour être informé, soit d'appels d'eux qui veulent des précisions.

[180] À titre d'illustration, il dépose et commente l'ordre du jour de la rencontre d'équipe du 13 décembre 2007, ainsi qu'une compilation de décembre 2007 du suivi des travaux qui détaille une série de projets en cours dans divers secteurs. L'ordre du jour qu'il a lui-même établi, réparti et détaille les points de discussions selon les projets touchant à la téléphonie, aux réseaux, aux serveurs, ou encore de nature diverse. Il indique que d'autres sujets s'y ajoutent en cours de rencontres. Ces rencontres se tiennent généralement entre 9 h 30 à 11 h 30.

[181] Pour les comptes-rendus ou le suivi, ils sont préparés aux deux semaines en vue de la rencontre. Ils lui permettent, dit-il, de passer à travers les divers projets et de relever les points qui font problème. Lorsqu'il n'y en a pas, il n'y a aucun besoin d'en discuter. Au surplus, ça permet selon lui de raccourcir ces rencontres.

[182] Environnement physique de travail (F-12). En A, les salles informatiques sont au nombre de cinq, la principale étant à Aylmer où l'on retrouve la majorité des serveurs et deux climatiseurs pour maintenir une température constante. C'est là qu'on note la présence de chaleur et de bruit. Les autres salles sont réparties à Hull (rue Laurier et police – 4 serveurs) et à Gatineau (secteur et police : de 8 à 10 serveurs chacun) et le bruit n'y est pas un facteur, où la majorité des serveurs sont à Aylmer et répartis en 5 salles. Parmi les techniciens, M. Legros est celui qui est appelé à se rendre chaque jour à la salle informatique d'Aylmer pour changer les back-ups ou copier des rubans ou autres supports. Ses interventions quotidiennes durent en moyenne 10 minutes.

[183] Il arrive cependant que des bris d'équipement obligent les techniciens à passer du temps dans ces salles. À toutes les semaines et pour une durée de 3 à 4 heures, l'un des techniciens (Olivier Piché) effectue également des back-ups et autre travail pour le service de police où il est affecté.

[184] En B, il n'y a pas plus d'une visite par semaine aux usines d'épuration. Les réparations importantes sont généralement envoyées ailleurs et les techniciens n'ont pas à y passer beaucoup de temps. Les interventions se font surtout dans les bureaux d'utilisateurs pour la prise réseau ou dans des salles. En C (mouvements répétitifs), les techniciens ont leur portable au moyen duquel ils gèrent leur courrier électronique et les appels (via le logiciel C2), documentent leurs projets, font de la recherche sur Internet et communiquent avec les fournisseurs.

2- Arguments

F-4 – Concentration

[185] *Le Syndicat*. La seule question ici en litige, les parties convenant d'une intensité moyenne, est celle de savoir s'il est raisonnable d'estimer que la concentration exigée par les fonctions du poste dure plus d'une heure (la Ville) ou plus de deux heures (le Syndicat). Les tâches pertinentes sont de l'avis de la représentante le montage et la configuration des périphériques, les repérages des dysfonctionnements, le montage de projets informatiques incluant les devis et schémas, la programmation des règles de coupe-feu, l'analyse des logs, l'implantation et le suivi des logiciels de sécurité à complexité élevée, la recherche de solutions et la rédaction des procédures. S'y ajoutent les communications avec les fournisseurs et qui portent sur des idées complexes, le support aux utilisateurs quand les problèmes débordent leurs micro-ordinateurs, ainsi que l'impact de leurs actions sur l'ensemble du réseau.

[186] Toutes ces tâches justifient à ses yeux la conclusion qu'au cours d'une journée le technicien ait à se concentrer pour une période de plus de 2 heures. Il se doit en effet d'anticiper les problèmes majeurs tels les interruptions au service de la police ou la paralysie des imprimantes. C'est d'ailleurs pourquoi, la résistance au stress est mentionnée à la description d'emploi au nombre des compétences minimales requises avec d'autres comme la résolution de problèmes, la rigueur, le souci du détail, etc. Et, tout comme dans le cas des acheteurs, les exigences attribuées davantage à un titulaire qu'à un autre, doivent l'être pour l'ensemble.

[187] *La Ville*. La durée de concentration continue est plutôt entre une heure et 2 heures. La configuration est la seule tâche pendant pareille concentration est exigée. La variété des tâches en cause fait en sorte que, mis à part les situations exceptionnelles liées à des gros projets, la concentration est intermittente. Pour beaucoup d'autres tâches, les techniciens disposent d'outils pour lesquels la concentration n'est pas continue.

[188] *Réplique syndicale*. S'il arrive parfois que la variété des tâches permette de scinder la concentration, ce n'est pas le cas en l'espèce puisque, au contraire, leur complexité y ajoute. Le technicien réseau doit quotidiennement s'acquitter de ces tâches en même temps.

F-6 - Postures et déplacements

[189] *Le Syndicat*. La durée est la question ici en litige qu'on estime être, du côté syndical, supérieure à deux heures. Il y a quelque 70 endroits ou sites sur lesquels le technicien doit se rendre, au nombre desquels on retrouve des environnements peu communs ou difficiles (salles de serveur, téléphonie, endroits réduits). Il y effectue des tâches plus manuelles comme le câblage et s'y rend avec des fournisseurs. Si l'on met ces tâches bout à bout et qu'on

considère qu'ils n'ont pas de bureau réservé, on arrive au niveau 3 selon la représentante.

[190] *La Ville*. La représentante soumet d'autre part que, selon la preuve, les techniciens réseau sont concentrés à quelques endroits et que pour certains d'entre eux les visites sur les sites sont fort limitées. Les tâches pertinentes invoquées (installation d'équipements, câblage, réseau déployé sur le plancher en certains endroits, la posture debout imposée, etc) ne représentent nullement, dans leur ensemble, plus de deux heures par jour. À son avis, les propos du témoin patronal sur l'installation d'équipements et de câblage démontrent amplement que l'estimé syndical de durée est injustifié à l'égard du présent facteur.

[191] *Réplique syndicale*. La représentante soumet que la preuve patronale omet des aspects autres que la simple installation d'équipements et de câblage. Il faut considérer également les activités de réparation et de déplacements. Sur ces éléments, il convient de revoir le témoignage du technicien car le supérieur n'a pas à se déplacer.

F-8 – Conséquences des actions, décisions et erreurs

[192] *Le Syndicat*. Les notions de « directives très générales » et de « problèmes très complexes » sont celles à examiner pour déterminer la validité de la prétention syndicale du degré d'autonomie c de l'énoncé du facteur. Les aspects des tâches du technicien réseau qui permettent de le faire sont les suivants selon la représentante. La disponibilité périodique exigée 24h/24 est un premier indice; le travail qu'il effectue lui-même quotidiennement dans la recherche de solutions en est un autre.

[193] De plus, contrairement à la situation de la technicienne en rémunération et avantages sociaux, il n'y a pas ici d'automatisme ou de structure stricte

d'encadrement du travail. Aussi, les erreurs sont identifiées ultérieurement. La description d'emploi fait état pour sa part de créativité et d'innovation, de travail d'équipe et témoigne, de façon générale, d'une orientation vers l'apprentissage. Les rencontres aux deux semaines s'inscrivent donc, à son avis, dans cette façon de fonctionner. L'ordre du jour et le suivi des travaux déposés par la Ville illustrent, par le survol des projets qu'ils dénombrent, la complexité de la fonction et du besoin d'informer tous les techniciens de ce qui se passe dans l'ensemble du réseau.

[194] La rédaction de procédurier est un autre élément qui correspond nettement à l'énoncé du degré recherché. Contrairement au travail des acheteurs et des techniciens en arpentage, celui du technicien réseau ne s'inscrit pas dans un cadre strict de fonctionnement, ou ne renvoie pas à des variables limitées (technicien en arpentage). Les orientations sont très générales. Enfin, concernant les problèmes complexes, la représentante indique qu'il est rare que le supérieur vienne récupérer le projet sinon que pour pallier le déficit de personnel.

[195] *La Ville*. L'énoncé du degré b reflète mieux la réalité du poste à l'égard de l'autonomie. Le litige met en présence deux interprétations différentes quant aux notions de directives et d'orientations très générales. En l'espèce, des rencontres sont tenues par le supérieur aux deux semaines et ce dernier communique quotidiennement avec ses techniciens. Comme le démontre le document déposé à cet effet, le suivi est constant pour l'ensemble des projets.

[196] De plus, les techniciens n'appellent pas leur supérieur simplement pour l'informer. M. Moncion a souligné lui-même que, en présence de 2 ou 3 orientations pour un projet, il communique avec son supérieur et qu'on se réajuste. Cette façon de faire correspond tout à fait à l'idée de directives générales et non de simples objectifs. Enfin, considérant les rencontres et les

comptes-rendus, il n'est pas juste d'indiquer que le travail n'est vérifié qu'une fois complété.

[197] *Réplique syndicale*. Ce n'est pas parce qu'on discute, suggère la représentante, qu'on vérifie. Ce qui est en cause ici est le partage d'information dans le cadre d'un travail d'équipe. Ce partage ne doit pas avoir pour effet d'enlever au technicien la part d'autonomie qui est la sienne.

F-12 – Environnement physique de travail

[198] *Le Syndicat*. En A, la situation du technicien réseau est semblable à celle de son collègue du support aux usagers pour ce qui est du bruit et des produits salissants et des emplacements où on les retrouve.

[199] En B, on reconnaît que la fréquence appropriée est en l'espèce *rarement*. En C, il y a cependant existence de mouvements répétitifs. Chaque technicien travaille à partir d'un ordinateur portable et gère le réseau informatique pour un minimum de 4 heures par jour. Le supérieur a également indiqué l'utilisation constante faite du portable pour gérer les courriels, les appels, les documents d'aides. Bref, pareille utilisation couvre presque toutes les tâches visées par la description d'emploi. Il s'agit donc pour cet aspect du facteur d'un 3 au minimum.

[200] *La Ville*. Invoquant l'énoncé du facteur relativement à de l'inconfort susceptible d'être corrigé par des mesures administratives, la représentante soumet que de telles mesures pourraient s'appliquer au fait de travailler debout, ou de ne pas posséder de bureau propre. De plus, les techniciens réseau ne sont pas, contrairement à leurs collègues du support aux usagers, des intervenants de 1^{ère} ligne qui sont appelés, à ce titre, à faire beaucoup de terrain.

[201] Pour les mouvements répétitifs, il convient de garder à l'esprit selon la représentante que l'ordinateur est, pour eux, leur outil privilégié de travail. Ce travail n'implique pas cependant que le technicien ait à pitonner de façon continue. La notion d'inconfort est ici celle qui se rattache à la notion telle que définie préalablement et, en l'absence de gestes continus, ne s'applique pas.

[202] *Réplique syndicale*. La mesure administrative invoquée vise la posture et le déplacement. La question des mouvements répétitifs demeure. Contrairement aux agents de communication et leur utilisation de l'ordinateur dans le cadre d'une démarche intellectuelle, les techniciens l'utilisent aux fins d'une démarche informatique présentant ses exigences propres. Il faut donc évaluer la notion dans ce contexte précis.

Préposé aux communications

[203] Les facteurs en litige pour ce poste sont les suivants : *Concentration (F-4 - S : 4 (B3) et V : 3 (A3))*, *Coordination et formation (F-11 - S : 2 et V : 1)*, *Environnement physique de travail (F-12 - S : 4 (A3C3) et V : 1 (A3C0))*. Il convient de noter que, pour le facteur 11, les parties s'entendent pour reconnaître un degré 3 à deux des titulaires de ce poste, soit MM. Guy Plouffe et Sylvain Cousineau.

1- Preuve

[204] Tel que souligné dans la décision précédente à l'égard du chef d'équipe, le centre d'appels d'urgence (CAU) relève de la section *Activités de soutien, division du soutien organisationnel du Service de police*. Son coordonnateur Sylvain Goyette dirige le travail des chefs d'équipe qui, eux, supervisent celui des préposés aux communications. Vingt-deux (22) postes de préposés sont

visés par la présente preuve. Les tâches que ces postes reflètent étaient celles qui avaient cours au 1^{er} janvier 2007, soit avant la fusion des activités du centre survenue à la fin de mars ou au début d'avril de la même année. M^{me} Claudelle Catellier au nom de ses collègues préposées et le coordonnateur Sylvain Goyette pour la Ville ont témoigné.

[205] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi, le préposé aux communications «...effectue divers travaux relatifs à la réception et la transmission d'appels ou de messages d'urgence par téléphone ou radio-téléphone; opère un système informatisé intégré de télécommunications afin de recevoir et de transmettre divers messages après avoir déterminé les priorités d'urgence; achemine des informations, messages et directives vers les unités du service ou les organismes concernés selon les procédures en vigueur». Ces tâches se résument et se répartissent, en pourcentage, dans les trois (3) principaux champs de responsabilité suivants : Prise d'appels et service à la clientèle (50%), Répartition des appels (40%), Saisie et alimentation de données (10%). À titre de compétences minimales, le poste exige du préposé une communication orale en français et en anglais.

[206] *Témoignage de M^{me} Catellier.* Elle travaille comme préposée au service depuis 19 ans, une fonction qu'elle occupait au 1^{er} janvier 2007 et qu'elle exerce toujours. À la période pertinente, elle travaille à Hull, l'un des trois centres d'avant la fusion. Appelée à travailler sur les trois quarts de travail du service, l'équipe de travail y était, à l'instar de celle du centre d'Aylmer (à Gatineau, un superviseur ou chef d'équipe complétait l'équipe), constituée de deux (2) préposés, l'un affecté à la police, l'autre aux incendies, et d'un sergent de poste (membre de la police) qui travaillait dans les mêmes lieux physiques qu'eux.

[207] À son avis, le sergent n'exerçait pas vraiment de surveillance, étant occupé ailleurs et souvent remplacé par un nouveau; il pouvait à l'occasion

prendre des appels mais rarement ceux 9-1-1. Il s'occupait également des remplacements. Quant au superviseur Sylvain Goyette installé à Gatineau, elle ne le voyait que très rarement. L'équipe de travail n'était pas non plus très stable, l'un des préposés étant souvent un nouveau.

[208] Concentration (F-4). Les outils des préposés sont nombreux et variés. Ce sont les téléphones, les ondes radio, les divers systèmes informatiques, dont le RAO (répartition assistée par ordinateur), le CRPQ, le Versadex, l'index général. Quatre écrans sont aussi utilisés, soit 1 CRPQ, 2 RAO et un autre pour les autres systèmes, en plus de 2 claviers et de deux souris. Il y avait en outre trois (3) fréquences radio à Hull, soit gendarmerie, bureau d'enquêtes et circulation. Les lignes téléphoniques (au centre de Hull) sont de divers types et fort nombreuses : 1 ligne administrative, 4 lignes pour le service de police et 4 pour celui des incendies, 20 lignes directes pour les bâtiments en hauteur, 2 lignes d'ambulance et 12 tronçons (ou 36 lignes) pour le 9-1-1.

[209] La préposée explique en détail en quoi consiste son travail. Les éléments de la description d'emploi relatifs aux deux premiers champs de responsabilité résument bien à mon sens ses explications. Ainsi, ce travail consiste à recevoir et à traiter (c'est-à-dire juger, analyser, établir les priorités, etc.) les appels téléphoniques adressés au service de police, des incendies, des ambulances et de la clientèle du 9-1-1, à calmer ou à rassurer les appelants « *tout en assurant la liaison entre les appelants et les différents intervenants d'urgence* ».

[210] La liaison avec ces derniers (policiers, pompiers, ambulanciers, centres d'aide) implique en même temps de recevoir d'eux des demandes de renseignements et de vérification et d'en coordonner les déplacements. Après l'appel, le préposé veille à assurer le suivi approprié au moyen du RAO en inscrivant l'information transmise pour chaque déplacement : il se doit de savoir où sont les unités ou véhicules.

[211] Selon M^{me} Catellier, de 200 à 400 appels téléphoniques sont reçus en moyenne par quart de travail, toutes sources confondues. La seule réelle période d'accalmie pour elle est de 5 h 00 à 7 h 00 du matin en quart de nuit. De nombreux facteurs, tels l'état mental, l'âge, le niveau d'intoxication, un appelant d'une langue autre que l'anglais ou le français (les appels d'immigrants sont nombreux), affectent la durée d'une conversation du préposé avec un appelant ou un plaignant. Elle dépend aussi du niveau de précision plus ou moins grand des renseignements fournis. Tous ces renseignements sont recueillis ou livrés dans un environnement de sonneries et de communications radio constantes, et de bruit (elle mentionne qu'à Hull, le sergent travaillant avec eux recevait les signaux émis par les « sensors » fixés aux détenus dans une autre pièce du poste.

[212] Un autre aspect important du travail du préposé porte sur l'inscription des renseignements sur la carte d'appel et sa mise à jour continue à partir des renseignements fournis à la fois par les appelants et les intervenants. Ceci s'avère particulièrement critique lors d'interventions policières où « ça brasse », accidents, ou lors d'incendies majeurs où de nouvelles informations arrivent continuellement. La carte d'appel n'est pas utilisée en l'absence de déplacements des intervenants, ou dans les cas de plaintes de nature civile réglés promptement (les disputes familiales par exemple), ou encore lorsque l'information est simplement reçue sans intervention nécessaire.

[213] Le préposé est appelé également à alimenter et à effectuer des recherches et vérifications d'informations dans les différents systèmes d'informations, tels le CRPQ, RAO, Versadex, etc. Ainsi, un policier sur la route lui demandera de vérifier un changement d'adresse, un renseignement sur les engagements d'un suspect, un numéro d'immatriculation pour un véhicule volé. Un autre policier, sur le point d'intervenir dans un appel pour violence conjugale, voudra faire vérifier si l'individu possède une arme à feu ou encore ses antécédents.

[214] Toutes ces demandes, environ une trentaine par quart selon le témoin, arrivent de diverses sources : ondes radio, cellulaire, messages véhiculaires, et les lignes téléphoniques mentionnées. Les conséquences d'erreurs dans les renseignements fournis sont importantes car le système ne permet pas de les repérer. Par exemple, un mauvais numéro de plaque d'immatriculation, ou un renseignement erroné sur les conditions d'engagement d'une personne, pourrait entraîner une arrestation injustifiée avec les risques subséquents de poursuites.

[215] Le flux incessant d'appels explique, selon M^{me} Cattelier, que les préposés ne prenaient pas de pause à Hull mais quittaient 45 minutes plus tôt. Il arrivait rarement que l'équipe de travail ait à rester au-delà de son quart régulier de travail; des échanges fréquents entre préposés surviennent cependant lors de la relève de quart dans des situations telles que des appels en cours de traitement ou des événements impliquant des médias. Les préposés doivent également gérer la priorité des appels. Beaucoup de ceux-ci sont mis en « queue » et codés par priorité par le système RAO, une priorité qui peut être changée par le préposé toutefois en raison de la nature de l'information qu'ils contiennent : par exemple, un accident dans lequel un bébé peut être en cause.

[216] Formation et coordination (F-11). Référant aux nombreux départs de plusieurs d'entre eux inscrits sur la liste des salariés temporaires des préposés au 30 septembre (Annexe D-1 de la convention collective) et sur celle postérieure au 30 novembre 2005 déposée à l'audience, la préposée souligne que l'équipe de travail au centre était constituée très souvent d'un préposé d'expérience et d'un nouveau. L'impact sur le premier est important dans la mesure où le premier doit être à l'écoute du travail du second : après la partie théorique de sa formation, le nouveau préposé reçoit là sa formation pratique.

[217] Le préposé d'expérience doit répondre en effet à ses questions et s'assurer de la qualité des réponses qu'il donne à l'appelant ou à l'intervenant. M^{me} Catellier mentionne à ce sujet la complexité des lois, règlements et protocoles encadrant le genre d'échanges qu'implique ce travail (procédure pour le nombre de voitures à envoyer, les étapes en cas d'incendie, etc). Au début et pour quelques quarts, le nouveau est accompagné d'un préposé qui lui est attribué (un volontaire; son collègue Sylvain Cousineau étant souvent libéré à cette fin), en sus de l'autre membre de l'équipe mais il est rapidement laissé à ses moyens par la suite et doit se débrouiller avec l'aide de son collègue expérimenté.

[218] Appelée souvent ces dernières années à exercer ce rôle, elle ajoute qu'elle répondait pour sa part à des questions presque continuellement en mettant, pour ce faire, le téléphone en attente. Elle était appelée parfois à prendre le relais et à s'occuper de l'appel. En outre, l'alimentation du CRPQ représentait une source de stress pour le nouveau préposé en raison d'un grand nombre de champs à remplir et l'exigence de le faire rapidement. Le préposé d'expérience se devait donc d'aider son nouveau collègue pour les premières inscriptions. Le sergent intervenait rarement pour cet aspect de la tâche selon elle. Aucune évaluation formelle du nouveau préposé n'était effectuée à la fin de la formation pratique mais survenait « *le bouche à oreille* » selon M^{me} Catellier. Pour certains, ce n'était pas leur place, ajoute-t-elle.

[219] Environnement physique de travail (F-12). À partir des photos des divers postes de travail du préposé à Hull et Gatineau, M^{me} Catellier explique qu'elle doit travailler en utilisant, de façon concurrente et continue, les instruments suivants regroupés dans son espace de travail : 3 écrans (9-1-1, RAO, CRPQ), les 2 claviers et souris qui leur sont associés, les ondes radio, l'imprimante, les appareils téléphoniques, dont un téléphone Red Leaf permettant aux préposés de communiquer directement avec tous les services d'urgence de la grande région métropolitaine Gatineau-Ottawa. Elle passe en moyenne, estime-t-elle,

environ 45 minutes par heure à vérifier ces écrans, à utiliser les claviers et autre manutention d'équipements.

[220] *Témoignage du coordonnateur Sylvain Goyette.* Le coordonnateur du CAU, dont le parcours professionnel à la Ville a été décrit au paragraphe 298 de ma décision sur l'étape 1 du présent processus, reprend les renseignements déjà évoqués sur l'existence de trois centres distincts à Gatineau, Hull et Aylmer avant la fusion récente du service et sur la composition de l'équipe de travail y œuvrant. Les fonctions principales exercées par les préposés aux communications sont, par ordre de priorité, les suivantes : a) recevoir les appels urgents (en priorité ceux logés au 9-1-1) et administratifs (certains d'entre eux sont de nature urgente; b) contacter les intervenants (policiers, pompiers, ambulanciers) et transférer les appels qui en découlent; c) envoyer les services et d) effectuer les autres tâches. Ces fonctions et leur répartition sont bien reflétées à son avis dans la description d'emploi.

[221] Avant la fusion du service, un sergent formait équipe à chaque endroit avec les deux préposés aux communications, l'un attitré au service de la police et l'autre au service des incendies. Son rôle était d'apporter du soutien à la répartition, plus particulièrement celle concernant la police. On lui transférait des appels impliquant l'application de lois ou de dossiers connexes ou, comme à Aylmer, pour répondre à des questions plus pointues.

[222] Concentration (F-4). M. Goyette dit trouver difficile de répondre à la question de la durée de la concentration requise (plus ou moins d'une (1) heure) par les tâches du préposé aux communications. Dans ce service, il est très difficile de connaître à l'avance ce qui va se passer durant le quart de travail, les activités fluctuant selon les moments de la journée, la température (une pluie verglaçante par exemple), les saisons et la nature des urgences (tel un incendie majeur).

[223] Il n'y a aucune constance. Durant la journée, les téléphones administratifs sont plus nombreux en raison des personnes travaillant sur des horaires réguliers de jour (enquêteurs, circulation, policiers sur la route, alors que les soirs de fin de semaines, la sortie des bars amènera un grand volume d'appels.

[224] Formation et coordination (F-11). Selon lui, la période de formation des nouveaux préposés, partie théorique, varie en fonction de l'urgence relative à combler les besoins. Il s'agit en général d'une période de 2 à 3 semaines qui, pour la raison précédente, peut être abrégée à l'occasion même si le contenu reste le même. Le nouveau préposé travaille ensuite de 5 à 7 jours avec un préposé d'expérience, soit un volontaire qui assure le coaching nécessaire pour l'aider à faciliter son entrée dans le processus. Si ça va bien de l'avis de ce dernier, la formation est terminée et le nouveau plonge dans l'action; si non, cette période est prolongée.

[225] La partie théorique comprend une familiarisation avec les directives applicables et des indications sur les questions à poser. Pour le volet pratique, le préposé d'expérience est appelé à soutenir son collègue dans ses interventions en lui suggérant par exemple les questions à poser.

[226] Environnement physique de travail (F-12). Le coordonnateur confirme que les photos présentées reflètent bel et bien l'espace de travail du préposé et les instruments qu'il doit utiliser (écrans, claviers, etc.). Il ajoute que ces instruments sont effectivement utilisés de façon régulière.

2- Arguments

F-4 – Concentration

[227] *Syndicat*. La durée de concentration des préposés, dont les parties conviennent par ailleurs qu'elle est d'intensité extrême, est moyenne (de 1 à 2 heure) plutôt que courte (moins d'une heure) comme l'évalue la Ville. La représentante réfère à cet effet au 90% des tâches consacrées par la description d'emploi à la prise et au traitement des appels. Si l'on s'en tient à la moyenne minimum de 200 appels reçus par quart de travail et qu'on la ramène à une unité horaire, on atteint déjà à son avis la valeur mathématique requise.

[228] Il faut cependant ajouter à cet élément, tous les autres révélés par la preuve et qui en accentuent le caractère. Ce sont d'abord, le rôle très limité du sergent de poste dans la gestion et le traitement des appels : ceux qu'il reçoit sont peu nombreux et il a autre chose à faire; ensuite, les mises à jour constantes à faire des renseignements sur une situation d'urgence où les gens sont stressés, les rebondissements imprévus par définition, le bruit ambiant, et la multiplicité des variables à considérer. Touchant les besoins de liaison avec les services d'urgence, la représentante souligne les vérifications exigées du préposé (sur la possession d'armes, les interventions antérieures) ainsi que la trentaine de messages véhiculaires reçus entre temps.

[229] Lorsqu'il n'est pas en mode d'urgence, le préposé doit quand même se livrer à d'autres tâches : écouter les ondes radio au cas où une urgence surviendrait; assurer le suivi du nombre d'unités, alimenter le CRPQ et le Versadex. Il s'y ajoute également le volet supervision d'un nouveau préposé, devant demeuré « aux aguets » selon l'expression même du coordonnateur. Enfin, l'organisation du travail, marquée par une absence de pause, implique un roulement continu, tout comme le suggèrent également les compétences minimales requises de savoir organiser/orchestrer. Tous ces éléments font en sorte que, à son avis, le niveau 4 réclamé n'est pas exagéré. À titre de comparable, elle cite le préposé au CANU où les conséquences quant à la vie et à la sécurité des gens sont proportionnellement moins importantes

[230] *La Ville*. Pour la représentante, il faut différencier entre la concentration et sa durée. Une valeur numérique est rattachée à ce dernier élément. Qu'il y ait toujours quelque chose à faire ne signifie pas que la concentration est forcément continue. Des événements majeurs tels des accidents ou des incendies ont une durée finie et suivis de périodes de relative accalmie. Les périodes de pointe durent en général moins d'une heure. Le bruit, invoqué par sa collègue, n'est pas non plus pour elle un élément qui ajoute à la durée de concentration.

[231] Pour ce qui est du nombre élevé d'appels cité (de 200 à 400), la représentation soumet qu'il comprend aussi bien les appels administratifs et les transferts d'appels et que ces derniers ne sont pas tous des 9-1-1. La gamme et la variété des tâches à accomplir font en sorte également que la concentration n'est pas continue.

[232] *Réplique*. Conformément à la portée de l'énoncé du facteur, les préposés n'ont pas la chance de se reprendre. En outre, les tâches, aussi variées soient-elles, sont fondues : par exemple, la prise d'appel et la répartition se font sans coupure, ce qui est le cas de l'alimentation du CRPQ. La variété n'atténue pas l'intensité de la concentration requise.

F-11 - Formation et coordination

[233] *Le Syndicat*. Référant à l'énoncé du degré 3 du facteur, la représentante estime que les préposés donnent des instructions et coordonnent effectivement le travail d'une ou de quelques personnes. Écartant la formation théorique limitée mentionnée par M. Goyette, elle souligne que le très haut roulement du personnel temporaire crée des conditions telles que ce sont les préposés d'expérience à qui on a constamment recours pour la formation des nouveaux. Le sergent de poste gérait les remplacements mais, de façon générale, ne prenait ni ne répartissait les appels.

[234] Parce qu'ils ont à répondre continuellement à leurs questions, sinon à intervenir directement, l'intervention des préposés revient à agir par personnes interposées. Aux yeux du Syndicat, cet aspect de leur travail constitue de la coordination. La représentante évoque ici la comparaison avec les préposés au CANU pour souligner la plus grande urgence avec laquelle les préposés aux communications ont à composer.

[235] *La Ville*. L'énoncé du degré 1 du facteur reflète fidèlement selon la représentante les responsabilités des préposés en la matière. Il parle en effet de former « sur certains aspects de leur travail ». La formation reçue comprend à la fois la théorie et la pratique. Elle reconnaît que les préposés sont appelés à former mais, à son avis, le fait de répondre à des questions ne constitue nullement de la coordination.

[236] *Réplique*. Évoquant mes remarques sur le sujet dans la décision précédente, la représentante souligne qu'on ne peut scinder artificiellement la formation; elle se réalise à l'intérieur d'un seul et même élément. La représentante réitère l'argument précédent de tâches réalisées par personne interposée.

F-12 – Environnement physique de travail

[237] *Le Syndicat*. L'enjeu porte ici sur les mouvements répétitifs en C. Le témoignage de M^{me} Catellier est clair quant au nombre d'outils en cause (claviers, souris, écrans, CRPQ, etc) et leur utilisation concurrente. Étant donné que la très grande majorité des tâches est consacrée à la prise et à la répartition des appels, et qu'au cours d'une heure, 45 minutes impliquent le recours à ces outils, il y a lieu selon la représentante de conclure à la présence de mouvements répétitifs de durée continue.

[238] *La Ville*. La variété des tâches et l'absence d'inconfort justifient la cote patronale octroyée. Le préposé n'est pas rivié à son poste en effet et l'utilisation intermittente des outils ne crée pas d'inconfort. Ce à quoi sa collègue syndicale *réplique* que l'application du facteur sur ce point n'exige nullement une preuve d'inconfort telle une preuve de bursite.

Technicienne à la facturation

[239] Cinq (5) facteurs sont en litige pour ce poste : *Concentration* (**F-4 - S : 4** et **V : 3**), *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 - S : 3** et **V : 2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 4** et **V : 3**, soit **bC** et **bB** respectivement), *Communications externes* (**F-10 - S : 4** et **V : 3**), *Environnement humain de travail* (**F-13 - S : 3** et **V : 2**, soit **A3** et **A2** respectivement). Le facteur 11 était également en litige au départ mais limité au seul poste de M^{me} Julie Robinson. À l'étape de l'argumentation, une entente est survenue toutefois sur ce point, entente par laquelle *la Ville lui reconnaît le degré 3 du facteur à titre de personne ressource identifiée pour procéder à la formation des employés dans son champ d'expertise*. À cet effet, une nouvelle description d'emploi, incluant cet aspect, sera complétée par la Ville.

[240] En raison de ce résultat, il n'y a pas lieu de résumer la preuve présentée sur ce facteur, sinon que pour souligner qu'elle démontrait nettement que la titulaire du poste s'acquittait effectivement de ces tâches de formation et que, sans être formellement identifié, ce rôle lui était reconnu en pratique par la volonté tacite de la responsable de le lui confier et le soutien que continuaient de solliciter auprès d'elle ses collègues de travail en regard des aspects clés de leurs tâches.

1- Preuve

[241] Les trois postes en cause, dont les titulaires sont M^{mes} Julie Robinson, Sylvie Proulx et Lise Joyce, font partie de l'unité administrative *Taxation et facturation*, dirigée par la responsable M^{me} Carole Poirier qui, elle-même, relève du chef de la division Revenus M. Mario St-Pierre. La division est comprise dans le service des Finances du module Administration et finances.

[242] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi, la technicienne à la facturation « *analyse, prépare et fait enregistrer toutes les données nécessaires aux facturations complémentaires de taxation; met à jour et balance les règlements d'amélioration locale; reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs; procède aux ajustements de charges et aux écritures de journal requis* ». Les trois (3) principaux champs de responsabilité, et leur répartition en %, apparaissant à la description sont : Saisie et traitement de données (60%), Service à la clientèle (25%), Support à la facturation (15%). Selon la titulaire de l'un des trois poste M^{me} Robinson, qui a témoigné pour le Syndicat, cette répartition est plutôt de 50% et 35% respectivement pour les deux premiers champs et ce, pour l'ensemble des titulaires.

[243] *Témoignage de Julie Robinson.* Elle effectue les tâches du poste depuis 1995. Depuis un peu moins de 2 ans, sa supérieure immédiate est M^{me} Carole Poirier, qui avait succédé à ce titre à M. Mario St-Pierre. Elle explique brièvement d'abord quelles sont les tâches générales propres à chacun des trois champs principaux de responsabilité, reprenant largement en cela les éléments de la section 3 de la description d'emploi.

[244] Pour la saisie et le traitement de données, le travail de la technicienne consiste à vérifier et à analyser les épreuves de factures complémentaires des taxes foncières à partir et en conformité avec les modifications des taux, les

règlements d'améliorations locales et les crédits de taxes ou subventions applicables. La technicienne doit également calculer les étendues en front et, lors de subdivisions de lots, les superficies pour en vérifier la concordance. Elle doit enfin maintenir à jour un fichier des nouveaux règlements avec les taux prévisionnels.

[245] Pour le service à la clientèle, la technicienne reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs pour les cas semi-complexes et complexes de taxation. Les commis aux finances sont ceux qui, en 1^{ère} ligne ou pour les cas habituels, assurent ce service. Ils transfèrent les appels à la technicienne lorsque des explications plus détaillées sont nécessaires.

[246] Le support à la facturation implique pour sa part des ajustements de charges ou tout changement au compte de taxes, tels les intérêts ou les pénalités. Ces ajustements proviennent soit de demandes par les notaires de vérification des certificats de taxes ou, à l'interne, de la procédure de mise à jour ou de vérifications.

[247] Concentration (F-4). La technicienne mentionne d'abord à ce sujet les quelque 2392 factures complémentaires qu'elle et ses collègues ont dû préparer en 2007. À partir du rôle triennal, le système détermine l'étalement des taxes sur les années visées mais il revient aux techniciennes de déterminer si les calculs sont bons en raison des multiples modifications résultant des factures mentionnées. Elles s'assurent aussi, à partir de la loi sur le calcul de l'étalement que ses dispositions sont bien appliquées. Les factures supplémentaires dont traite en détail l'item suivant sont envoyées après la période de facturation annuelle du début de l'année et visent les modifications subséquentes au compte (mise à jour du rôle, crédits de taxes, etc). La technicienne tentera si possible de facturer le contribuable dans le mois suivant la modification.

[248] M^{me} Robinson trouve difficile à quantifier le temps requis pour traiter d'un dossier de facturation. Il varie selon qu'on a affaire à une subdivision (long) ou à une modification du pourcentage d'imposition (court). Pour le service à la clientèle, et en dehors de la période de facturation annuelle du début de l'année où tous y contribuent, chaque technicienne y est assignée une fois à toutes les trois (3) semaines; la tâche exige environ 4 heures à chaque jour selon le témoin. Les appels qu'elles reçoivent sont transférés par les commis aux finances qui assurent un service de 1^{ère} ligne.

[249] Complexité et analyse de problèmes (F-5). M^{me} Robinson indique que, pour accomplir ses tâches, la technicienne a recours à plusieurs systèmes différents : taxation (programme maison), géomatique, GQL (pour les rapports), Aviion (logiciel du service d'évaluation) Intranet et, pour les écritures comptables, le système corporatif. Elle décrit ensuite, à l'aide des règlements applicables, de tableaux et autres documents de travail, la nature de son travail eu égard aux trois aspects principaux qu'il réunit, soit la facturation, les améliorations locales, ainsi que les ajustements et autres.

[250] À partir des chiffres de 2007, mais comparables selon elle pour les années antérieures, une moyenne de 2 392 factures complémentaires et diverses sont préparées chaque mois par les techniciennes. Elles utilisent à tous les jours pour ce faire les renseignements et directives contenus dans les règlements municipaux sur la taxation, qui eux-mêmes traduisent les exigences de la Loi sur la fiscalité municipale. Il s'agit plus précisément du règlement # 431-2007 sur l'imposition et le prélèvement des taxes foncières générales et spéciales et autres compensations liées au budget annuel, ainsi que de la documentation concernant le calcul du plafonnement suite aux modifications au rôle municipal découlant de l'harmonisation de la Loi 170 sur la réorganisation du territoire municipal (toute baisse ou hausse de taxes dans les municipalités fusionnées est fixée à 3% et étalée sur 20 ans).

[251] Le premier document fixe les taux pour l'année en cours et la base d'imposition des propriétés. C'est à partir des indications qu'il contient que la technicienne peut donner un « *approximatif de taxes* » à un citoyen désireux de savoir ce que son projet lui coûtera à cet égard. Le système de taxation détermine en général le calcul du plafonnement; les techniciennes gèrent cependant les exceptions, telles les calculs découlant de regroupement ou de dégroupement de lots. Ces dernières doivent tenir compte également, à partir de la documentation abondante mentionnée, des particularités liées à chaque type de taxe (ou ses paramètres) ou de propriétés (résidentielle ou commerciale), du fait que certaines taxes sont incluses ou exclues du plafonnement, de même que des règles précises de calculs fixés pour les mises à jour mensuelles du rôle. Une fois complétés, les changements qu'elles effectuent sont inscrits dans les écritures comptables du système corporatif.

[252] À l'aide de copies de factures complémentaires émises dans ce contexte, M^{me} Robinson explique qu'elles proviennent d'une propriété dont le terrain est mis au rôle à la suite d'une subdivision en condos. Dans de telles situations, la technicienne doit annuler dans le système de taxation et selon la procédure définie, le dossier visant le lot d'origine, déterminer le solde du compte après l'application des crédits nécessaires et, le répartir au pro rata des nouvelles propriétés ainsi créées. Elle avise en outre, au moyen d'une lettre type à laquelle elle ajoute les montants qu'elle a calculés, le promoteur et les citoyens impliqués dans cette subdivision, en leur réclamant le cas échéant le versement des taxes applicables. M^{me} Robinson indique que cette lettre n'est pas vérifiée par le supérieur avant d'être envoyée.

[253] La technicienne s'occupe aussi d'appliquer au dossier des taxes les factures de fournisseurs de la Ville retenus par elle pour effectuer divers travaux sur un terrain; elle prépare ensuite la facture correspondante.

[254] En matière d'améliorations locales (bordures, éclairage, égouts, enfouissement de fils), la technicienne doit d'abord calculer et enregistrer les étendues en front des immeubles imposables pour lesquelles une telle taxe est prélevée pour payer les travaux. Ces calculs sont régis par le règlement municipal # 316-2006 émis à cet effet, un document que la technicienne dit consulter chaque jour. Elle s'en remet également au document intitulé Facturation, produit par sa supérieure immédiate, qui traite du contrôle particulier de ces taxes et de leur traitement (mise à jour du rôle, inscription du nouveau règlement et leur facturation dans le cadre de la facturation annuelle. Le document explique en outre les tâches respectives de l'agente à la facturation et des techniciennes à la facturation.

[255] Utilisant les formulaires préparés à cette fin, la technicienne calcule les étendues de front, notamment pour les nouveaux lots subdivisés (répartition de leurs superficies), et pour les terrains aux configurations particulières (lots de coin ou transversal). En plus de mettre à jour les taxes d'améliorations locales suite aux modifications au rôle d'évaluation, elle doit s'assurer que ces étendues en front correspondent exactement à l'étendue totale au rôle avant la subdivision. Elle doit expliquer les écarts au moyen du bloc note du système de taxation.

[256] Ces calculs s'imposent aussi dans le cas de travaux d'aqueduc et d'égouts survenant dans la zone blanche du territoire en raison de problèmes d'eau ou d'écoulement. Il arrive de plus que certaines des propriétés ainsi visées ne soient facturées que pour l'un ou l'autre service. Ces changements ne sont pas traités par le système et requièrent l'intervention de la technicienne. Les données sur les étendues en front sont, une fois calculées, entrées au système de taxation.

[257] Selon la technicienne, ces calculs et autres renseignements, tels ceux liés à l'enfouissement de fils par exemple, lui sont particulièrement utiles aux fins,

entre autres, de donner aux citoyens l'approximatif de taxes demandé. Ce genre de demandes survient quotidiennement selon M^{me} Robinson.

[258] Les projets de résolution associés aux améliorations locales sont reçus par la responsable de la taxation et de la facturation et transmis aux techniciennes. Pour s'assurer de bien les identifier au moyen du nom de la rue en cause, les techniciennes ont mis au point sur Excel une liste de tous les projets ainsi reçus. Elles consultent à cette fin le plan de cadastre et, à défaut, contactent le service de génie.

[259] La partie ajustements et autres du travail de la technicienne comprend l'ensemble des ajustements de taxes effectués sur le compte des contribuables, résultant de crédits, remboursements de taxes, imputation d'intérêts ou de pénalités, frais pour effets retournés. La directive # D-SF-06 sur la gestion de ces ajustements définit les critères applicables en la matière et comprend la règle visant à appliquer au contribuable, sous réserve de l'équité, l'interprétation la plus avantageuse pour lui. Selon la technicienne, certaines situations exigent une attention particulière, notamment lorsque la Ville est devenue propriétaire d'une propriété inscrite au nom d'un contribuable.

[260] Les ajustements de charge (perception) sont fort nombreux et variés (propriété en vente de taxes et rachat, nouveau propriétaire, annulation d'intérêts, transfert à d'autres propriétés, etc.). Selon la liste déposée pour l'année 2006, les techniciennes à la facturation ont procédé à 2092 ajustements, inscrits au système GQL après avoir été documentés. Pour ces ajustements, elles écrivent un bloc note dans le système pour en préciser la nature. M^{me} Robinson explique que de tels changements quotidiens sont importants puisque les renseignements sont visés par trois systèmes concurrents : taxation, GQL et système corporatif (pour les écritures comptables).

[261] En outre, la technicienne reçoit quotidiennement des demandes de certificat de taxes (taxes annuelles, montants dus échus ou non ou arrérages). Elle analyse pour ce faire le dossier et les entrées au compte, une tâche qui n'est pas vérifiée au quotidien par un supérieur. Elle enregistre aussi, à la suite d'un règlement (il y en a eu 6 en 2002; en 2007, il en reste 3), les crédits de taxes accordés à certains contribuables à l'intérieur d'un périmètre bien délimité. La technicienne s'assure que la propriété en bénéficiant est bien située à l'intérieur de ce périmètre. Enfin, la technicienne répond par courriel aux demandes de citoyens et prépare, sur demande, certains tableaux sur la facturation (dernier point de Saisie et traitement de données de la description d'emploi).

[262] En matière de service à la clientèle, la technicienne reçoit des appels téléphoniques et des visiteurs pour des cas semi-complexes ou complexes de taxation, ou des questions par courriel par voie du système Pivotal. Les appels téléphoniques sont acheminés d'abord vers sa boîte vocale car, comme l'indique sa description d'emploi, elle doit prendre connaissance du dossier avant de fournir l'information ou les explications demandées. Les réponses écrites sont transmises par le système ou par lettre, ainsi qu'il ressort des exemples de correspondance de l'un et l'autre type préparés par M^{me} Robinson.

[263] Pour répondre à ces demandes, la technicienne les analyse pour les circonscrire le mieux possible et effectue les recherches nécessaires : vérification des systèmes utilisés, GQL et taxation, consulter les règlements pertinents et parfois les autres services (urbanisme, génie, évaluation). En retour, certains d'entre eux vont communiquer avec les techniciennes sur certains sujets comme les matières résiduelles. Par exemple, certaines entreprises ont des contrats qui ont une incidence sur leurs taxes. L'ensemble de ces communications survient assez souvent selon M^{me} Robinson.

[264] Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8). (La divergence porte sur les conséquences : la cote b est admise pour l'autonomie). Les réponses ou renseignements fournis par les techniciennes dans le cadre du service à la clientèle ne sont pas vérifiées; ces conversations ne sont pas enregistrées. Pour la facturation, les écarts importants sont vérifiés, la fréquence de cette vérification étant fonction du temps que peut y consacrer la supérieure.

[265] Pour les erreurs potentielles, on doit considérer selon M^{me} Robinson l'approximatif de taxes erroné en raison de l'omission de taxes d'améliorations locales. C'est fort mauvais selon elle car les citoyens ont tôt fait de s'en apercevoir. Certains d'entre eux appellent pour relever des erreurs. Les techniciennes peuvent aussi s'en rendre compte à l'interne. Lors d'erreurs, la technicienne doit reprendre l'analyse depuis le début.

[266] Communications externes (F-10). Les interlocuteurs sont des contribuables ou des futurs contribuables, ou ceux qui ont ou auront à payer des taxes. Ce sont eux à qui les techniciennes fournissent des renseignements ou des explications dans le cas de demandes plus complexes que celles dont ont à traiter en 1^{ère} ligne les commis aux finances et qui leur transfèrent ces appels. Lors d'échanges avec les contribuables, ces derniers sont agressifs et les techniciennes n'ont pas l'option de transférer l'appel à quelqu'un d'autre. Ces échanges durent en moyenne 15 minutes, soit entre 5 et 30 minutes selon les questions soulevées ou la nature de la demande. Des contribuables peuvent aussi se présenter en personne et les techniciennes se rendent disponibles pour les rencontrer.

[267] Environnement humain de travail (F-13). Trois ou quatre appels sur dix impliquent des conversations difficiles selon la technicienne. Le fait pour un contribuable de s'être fait transférer une fois déjà n'est pas de nature à atténuer la chose.

[268] *Témoignage de Carole Poirier.* À l'emploi de la municipalité depuis juin 92, la responsable de la taxation et de la facturation a obtenu sa permanence en taxation peu après. Elle a ensuite occupé divers postes en sécurité, informatique et urbanisme. Elle a obtenu son poste actuel en mai 2006.

[269] Selon les explications de M^{me} Poirier, les techniciennes à la facturation s'occupent des activités liées à la préparation des factures annuelles et complémentaires de taxes. Les dernières résultent des mises à jour de l'évaluation, lesquelles sont transférées au système de taxation, puis facturées. Les autres factures émises par son secteur et dont s'occupent trois (3) commis administratifs, sont celles touchant aux droits de mutation, aux compteurs d'eau et aux divers services offerts ou facturés, tels les fausses alertes, la location de salles ou des dommages à la propriété.

[270] Son rôle consiste d'abord à établir les objectifs, planifier et déterminer des échéanciers et des priorités; ensuite, à approuver et vérifier de concert avec l'agente à la facturation les listes de modifications préparées par les techniciennes. Elle souligne par exemple que, lors des mises à jour, le balancement mentionné est important puisqu'il faut s'assurer que « *le système a bien réagi* ». Elle effectue à tous les mois ses vérifications et approbations, ajoutant que le travail est régi par les directives et les procédures liées à la Loi sur la fiscalité municipale.

[271] Selon la responsable, les tâches définies à la description d'emploi de la technicienne à la facturation sont bien celles qu'elles accomplissent. Parlant de l'organisation de leur travail, elle indique qu'il revient à l'agente à la facturation de le distribuer et de le vérifier. Son travail de vérification vise notamment le rapport d'écart et toutes les facturations à venir. Quant aux techniciennes, elles sont chargées de la facturation annuelle et complémentaire des taxes, du calcul des règlements d'améliorations locales, ainsi que des ajustements de

taxes. Elles s'occupent aussi du service à la clientèle pour ces matières selon les modalités mentionnées plus tôt, c'est-à-dire un service de 2^e ligne, les appels n'étant pas pris directement mais acheminés dans la boîte vocale. Cette façon de faire répond au besoin pour elles d'avoir assez d'information lors de l'échange avec le contribuable concerné.

[272] Concentration (F-4). Les ajustements ne requièrent pas à son avis une grande concentration, contrairement au traitement d'une subdivision qui nécessite plus de temps et davantage de concentration. En dehors de leur semaine d'affectation au service à la clientèle, les techniciennes répondent aux appels des autres services. Selon la responsable, elles sont beaucoup sollicitées par leurs collègues de travail, notamment de la section du recouvrement ou encore de la perception. L'interaction entre ces sections est importante.

[273] Analyse et solution de problèmes (F-5). Le travail lié à une subdivision implique surtout une vérification de données. Ainsi, une incohérence est notée entre celles de l'évaluation et de la facturation. Un courriel est alors envoyé à l'évaluation pour souligner que la superficie ne balance pas. Le calcul sera corrigé, le cas échéant, après la réception du courriel de réponse. Dans le cas où des taxes d'améliorations locales s'appliquent, elles sont réparties sur l'ensemble des propriétés subdivisées.

[274] Pour M^{me} Poirier, la complexité est relative car, en gros, les situations sont familières. Pour certains dossiers plus longs, l'information est souvent manquante mais les modifications au rôle sont fréquentes et régulières. Dans le cas de dossiers plus complexes, les techniciennes vont d'abord vérifier toutes les données, poser des questions et vont se tourner du côté de l'agente à la facturation pour indiquer que « ça n'a pas de bon sens ».

[275] Concernant les approximations de taxes fournies par les techniciennes, la responsable dépose un tableau des taux de taxes foncières 2007, préparé à

leur intention à partir de la réglementation applicable et ventilé selon le type de propriété. Le tableau contient aussi d'autres renseignements connexes sur la tarification d'égoûts, d'aqueduc et d'ordures, etc. Il s'agit selon elle de l'outil utilisé pour répondre à ce type de demandes.

[276] Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8). Les erreurs en cause sont celles qui se glissent dans la facturation. Lorsque la mise à jour du rôle est complétée, toutes les données sont recueillies et le système fournit un montant. S'il ne correspond pas à celui calculé par la technicienne et présente un écart, ce dernier est vérifié par l'agente à la facturation. Tous les écarts supérieurs à 100,00\$ sont ainsi vérifiés par l'agente ou par elle. Ce qui peut être le cas aussi de la facturation des taxes d'améliorations locales. Pour la responsable, le rapport des écarts qui est vérifié par l'agente permet de déceler à l'interne des erreurs possibles. D'ailleurs, c'est cette dernière qui demeure imputable des erreurs commises.

[277] Le gros du travail des taxes pour améliorations locales est effectué une fois par année lors de la préparation de la facture annuelle. À l'automne, son secteur reçoit la liste de toutes les améliorations locales à imposer l'année suivante. Les techniciennes, à qui cette liste est distribuée, procèdent aux calculs à partir de ces renseignements et préparent la facture. Pour les crédits découlant d'un règlement pour les contribuables d'un périmètre donné, la facture est vérifiée par l'agente pour s'assurer qu'elle est conforme au règlement, qui la remet à la responsable pour que l'imposition soit correcte.

[278] En contre-interrogatoire, la responsable précise qu'elle reçoit un règlement d'améliorations locales avant qu'il soit approuvé. Elle s'assure elle-même du calcul du périmètre le cas échéant et de sa concordance avec les autres données pertinentes. Elle en marque l'approbation à l'adjoint du trésorier puis le remet ensuite à l'agente à la facturation. De même, le balancement des valeurs est effectué avant que le travail des techniciennes

commence. Les taux de taxation sont inscrits une fois par année et sont « gelés » par règlement. Pour les améliorations locales, l'agente à la facturation détermine les paramètres qui devront s'appliquer et les inscrits dans le système de taxation.

[279] Toujours en contre-interrogatoire, elle ajoute que l'épreuve – ou la facture en devenir, est vérifiée au départ par l'agente à la facturation qui fait ensuite la compilation de toutes celles prêtes pour la facturation. Les factures sont vérifiées au moyen des rapports d'écarts : par exemple, le système génère au niveau de l'épreuve un montant donné qui, s'il diffère de celui indiqué par la technicienne, fera apparaître l'écart en cause. Pour les écarts se situant de 0 à 100,00\$, les factures ne sont pas reprises mais l'agente à la facturation fait une brève vérification des factures aux fins d'un contrôle de qualité.

[280] De plus, si un étalement est corrigé par une technicienne, l'effet se fait sentir sur le balancement. Le dossier en cause apparaîtra alors en divergence et, lors de sa vérification mensuelle, l'agente à la facturation y portera attention sur la base du bloc note de la technicienne sur sa modification.

[281] Les ajustements de charge, comme les annulations de factures, sont approuvés par le chef de division. Un rapport GQL est produit à partir duquel on procède aux écritures de la taxation et du système comptable (corporatif). La responsable assure à la fin de chaque mois la conciliation de la taxation et, à partir du rapport mensuel, le chef de division lui donne le décompte. Si des ajustements de charge ne lui ont pas été remis, elle en fait alors la demande aux techniciennes.

[282] Le service à la clientèle, notamment les appels et les courriels, sont des tâches qui ne sont pas vérifiées. Il existe toutefois des lignes directrices sur ces échanges, lesquelles sont communiquées par courriel.

[283] Communications externes (F-10). Les interlocuteurs sont en grande majorité les citoyens. S'y ajoutent les notaires et autres professionnels, ainsi que les représentants de compagnies. Les échanges avec eux portent sur des renseignements ou des explications touchant un compte de taxes, son solde, ou autres items figurant à la facture. Les questions sont déterminées par le dossier de la personne désireuse d'obtenir des précisions sur ces éléments.

[284] Environnement humain de travail (F-13). Qu'il y ait des clients insatisfaits n'est pas en cause; seule la fréquence est en litige. Tout en disant ne pas connaître la teneur des conversations de tous les appels, la responsable souligne qu'au moment de la facturation en début d'année, l'insatisfaction est sûrement plus marquée en raison de la hausse des taux. Pour le reste de l'année, les techniciennes ont à fournir des explications sur les comptes complémentaires.

[285] Elle reconnaît recevoir elle-même des messages « *pas agréables* » en début d'année mais qu'ils semblent différents par la suite. Elle dit prendre elle aussi des appels et que « *si on explique* » les choses se passent relativement bien. Elle ajoute qu'il n'y a aucun choix dans les réponses données car elles découlent de règles légales sur lesquelles elles n'exercent aucun contrôle. Elle reconnaît en contre-interrogatoire que les demandes suivent la ligne hiérarchique et que « *ce n'est vraiment pas fréquent* » pour elle ou l'agente d'y répondre. Lors des 3 premières semaines de facturation, elle reçoit 1 appel par jour ou aux 2 jours et une dizaine de courriels.

2- Arguments

F-4 - Concentration

[286] *Le Syndicat*. Référant au témoignage de la responsable, la représentante soumet que les tâches d'ajustements et de subdivision retenues par elle à ce

sujet ne sont que 2 parmi tant d'autres. Elle renvoie à ce sujet à ma décision sur les postes de secrétaire administrative et technicienne en documentation et le besoin de considérer l'ensemble des tâches. Le volume et l'intensité des tâches ici visées tracent une continuité. Une concentration constante est requise pour accomplir les tâches de calculs, d'analyse des règlements municipaux.

[287] *La Ville*. Il ne faut pas confondre l'intensité et la continuité dont la distinction ressort clairement du plan. Selon la représentante, il y a peu de postes pour lesquels une concentration de 2 heures ou plus est exigée par les tâches. De plus, les techniciennes sont sollicitées par d'autres personnes, ce qui « les sort » de leurs tâches du moment. Une concentration de 1 à 2 heures est adéquate.

[288] *Réplique syndicale*. On ne peut considérer une « sonnerie » de téléphone comme une coupure dans la concentration. La représentante invite à relire à ce sujet mes remarques du paragraphe 640 sur le poste de technicienne en documentation. Même la répartition sur 1 semaine sur 3 des tâches de service à la clientèle ne signifie pas que les techniciennes ne reçoivent plus d'appel.

F-5 - Analyse et solution de problèmes

[289] *Le Syndicat*. Le niveau 3 réclamé s'appuie d'abord sur le nombre élevé de sources d'information utilisées. La représentante souligne la réglementation variée et les directives touchant plusieurs aspects de la taxation (améliorations locales, harmonisation, les ajustements pour lesquels les techniciennes doivent retenir l'interprétation la plus avantageuse pour le citoyen). Les lois dont découlent ces règlements sont aussi un élément de complexité.

[290] L'analyse, les calculs et les explications d'écarts, tâches visées expressément par la description d'emploi (saisie et traitement de données),

exigent toutes de la réflexion et du jugement. Pour les crédits de taxe, la technicienne doit effectuer les recherches nécessaires dans les nombreux systèmes ou autres services, et fournir des explications par bloc note pour les modifications apportées. Le service à la clientèle est axé sur les cas complexes pour lesquels les techniciennes doivent recourir au dossier et analyser ses éléments. La prévision de taxes constitue aussi un secteur où la recherche et la consultation s'imposent.

[291] Pour la représentante, l'automatisme est généré par le système mais les écarts ou les incohérences sont l'objet de l'analyse des techniciennes. Il ne s'agit pas certes de modèles conceptuels mais son ampleur et les paramètres en cause justifient l'octroi du niveau 3. Les compétences minimales exigées, telles l'analyse, la rigueur, le souci du détail, offrent une indication supplémentaire de ce point de vue.

[292] *La Ville*. Qu'il y ait exigence et capacité d'analyse est reconnue. Le contexte de la facturation et du service à la clientèle est par contre un élément fondamental de la question. Il y a un ordre de complexité dans la facturation. Le système s'occupe des cas simples; si c'est plus compliqué, les techniciennes interviennent au niveau suivant; enfin, les plus complexes sont confiés à l'agente et à la responsable de la facturation. Le niveau hiérarchique joue aussi du côté du service à la clientèle, l'agente ou M^{me} Poirier répondant ultimement aux demandes les plus complexes.

[293] Les exigences rattachées au niveau 3 sont davantage le lot de l'agente à la facturation. Si les techniciennes gèrent des exceptions, ces dernières sont souvent les mêmes. De plus, le niveau 3 exige de la personne qu'elle trouve elle-même les solutions; au niveau 2 les solutions sont connues.

[294] *Réplique syndicale*. Ce n'est pas parce qu'une agente est impliquée qu'on doit forcément réduire le niveau des techniciennes. Le niveau recherché est au-

dessus de celui des techniciens en rémunération en raison des nombreux guides et paramètres en cause.

F-8 - Conséquences des actions, décisions ou erreurs

[295] *Le Syndicat*. L'incidence élevée (le niveau C recherché) tient au fait que les techniciennes transigent directement avec les citoyens, que ce soit par courriel, téléphone ou visite, au sujet du compte de taxes, « une information névralgique ». L'impact sur l'image de la Ville est indéniable et leurs actions surviennent au quotidien. C'est notamment le cas pour les demandes de prévision de taxes. Certaines erreurs de calcul peuvent également survenir. Enfin, le facteur doit être appliqué dans un cadre de travail de cols blancs.

[296] *La Ville*. Il importe de savoir pour cette question qui est imputable de l'erreur commise. Il n'y a pas en l'instance d'exemples concrets d'erreurs affectant le citoyen. De fait, l'information transmise passe par plusieurs niveaux. Si les factures ne sont pas toutes vérifiées, et que des erreurs peuvent se glisser à travers les mailles, elles n'ont pas un grand impact. Il revient surtout à l'agente à la facturation de vérifier et de corriger les erreurs. Le niveau recherché par le Syndicat ne représente pas la réalité du travail en cause.

[297] *Réplique syndicale*. Le plan d'évaluation traite de ce qui va se produire et n'exige pas de preuve d'une conséquence. Il parle de ce que je peux faire et ce que je suis appelé à faire. La question pour l'arbitre est celle de déterminer pour la gestion du service à la clientèle, quel est l'impact s'il y a erreur. Sa collègue patronale réplique que les conséquences monétaires importent dans l'évaluation du niveau : les écarts qui surviennent sont en l'espèce de moins de 25\$. Pour la représentante syndicale, ce n'est pas la taille de l'erreur qui importe.

F-10 - Communications externes

[298] *Le Syndicat*. La position a été modifiée, le niveau réclamé passant de 3 à 4, en raison de l'aspect persuasion de ces communications, explique la représentante. Au service de la clientèle, les questions dont on traite sont complexes et souvent délicates puisqu'elles touchent au compte de taxes et qu'aucune latitude n'existe pour le modifier. La communication vise en l'occurrence à convaincre le citoyen du côté approprié de la chose. C'est ce qui explique la différence de la cote réclamée.

[299] *La Ville*. Évoquant les compétences minimales requises énoncées à la section du service à la clientèle de la description d'emploi, la représentante indique qu'on n'y retrouve pas la notion d'habiletés de persuasion. Les échanges tenus avec les contribuables ne nécessitent en rien leur accord. Expliquer, c'est ce dont il s'agit. De plus, la technicienne n'a aucune discrétion quant à la nature des réponses.

[300] *Réplique syndicale*. La description d'emploi ne détermine qu'un plancher par rapport aux exigences. Il s'avère que les techniciennes donnent ici davantage que de la simple information.

F-13 - Environnement humain de travail

[301] *Le Syndicat*. Il s'agit d'apprécier en l'espèce le témoignage non contredit de la titulaire du poste selon lequel de 3 à 4 appels sur 10 s'avèrent relativement difficiles en raison de clients insatisfaits. La responsable ou l'agente reçoit très peu de ces appels. Il faut comprendre de plus que les techniciennes n'ont pas le temps d'aller voir les supérieurs pour leur faire part de ces difficultés.

[302] *La Ville*. Sur cet aspect, qui renvoie aux remarques de la décision sur le chef d'équipe CAU, l'élément à considérer est celui de la nature du travail. En l'espèce, aucun contribuable n'est content de recevoir un compte de taxes. Pour la Ville, la fréquence de service à cette clientèle est de 2 à 3 fois par semaine, étalée sur 22 ou 23 semaines. La technicienne ne reçoit pas un appel par jour de clients insatisfaits.

[303] *Réplique syndicale*. La preuve démontre que les gens insatisfaits appellent à un rythme quotidien. On reconnaît cet élément en A pour le chef d'équipe CAU. S'ajoute également ici l'impact psychologique de cette réalité.

Préposé à l'accueil

[304] Les facteurs en litige pour ce poste sont les suivants : *Concentration* (**F-4 - S : 2 (2A) et V : 1 (1A)**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 3 et V : 1, soit C3 et C0** respectivement), *Environnement humain de travail* (**F-13 - S : 2 et V : 1, soit A3 et A1** respectivement). On doit noter que même si les parties conviennent du niveau 1 pour F-8 Conséquences des actions, décisions ou erreurs, elles diffèrent sur la combinaison applicable, soit **aC** pour le Syndicat et **aA** pour la Ville. Elles conviennent de plaider sur ce seul point.

1- Preuve

[305] La section *Information et promotion* du Service des communications est celle à l'intérieur de laquelle on retrouve le poste de préposé à l'accueil. Le poste compte deux (2) titulaires, soit M^{mes} Rhéa Marinier et Élyse Bisson. Cette dernière a témoigné pour le Syndicat, ce qu'a fait pour la Ville la chef de section et sa supérieure immédiate M^{me} Francine Crête.

[306] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi, la préposée à l'accueil « titulaire reçoit des appels et des visiteurs, donne des informations à la clientèle, apporte un soutien au secrétariat du service et tient l'inventaire des documents produits par le service et du matériel ». Le poste comprend les deux (2) champs principaux de responsabilité suivants et qui sont répartis en % comme suit : Accueil (90%) et Support au travail de bureau et appui logistique (10%).

[307] *Témoignage d'Élyse Bisson*. Elle occupe le poste depuis l'automne 1998-99, lequel est situé au rez-de-chaussée de la Maison du Citoyen. Ses responsabilités d'accueil impliquent de recevoir des citoyens, des visiteurs, des participants à des conférences, des gens qui assistent à des conférences de presse à la salle Vidéotron et, enfin, des itinérants. L'autre volet, support et appui logistique, signifie l'assemblage de pochettes de presse et la distribution à l'interne de matériel de communications. La répartition entre l'un et l'autre volet apparaissant à la description d'emploi est juste à son avis.

[308] Concentration (F-4). La préposée souligne la grande variété des personnes qu'elle accueille chaque jour. Il s'agit de conférenciers, de gens désireux d'avoir des renseignements sur l'emplacement des hôtels, d'ambassadeurs, des itinérants en quête d'aide et des citoyens qui viennent accéder aux divers services offerts. À part les toilettes, les questions qu'on lui pose sont très variées.

[309] Pour son travail, M^{me} Bisson utilise l'Internet, communique avec ses collègues du service des communications et des autres services de la Ville, s'occupe des immigrants qui viennent chercher là des renseignements sur divers services. La langue de travail est le français et l'anglais. Elle dépose un sommaire du nombre de demandes adressées à l'accueil pour les années 2006 et 2007. Il s'agit d'un document « préparé par nous » à partir de la compilation que les préposés tiennent des visites. Le total de ces demandes, compilé à

partir des chiffres mensuels et ventilé selon les catégories services, renseignements touristiques et dépliants et brochures, est de 5 172 et de 4 107 pour l'une et l'autre année respectivement.

[310] La préposée souligne que les visiteurs sont plus nombreux que les appels et ils se présentent chaque jour en bon nombre. De plus, elle dit avoir à répondre à des demandes que lui transfert le service 311 car, présume-t-elle, ils ne savent pas à qui l'envoyer. Les événements auxquels elle est appelée à contribuer sont de toutes sortes : déjeuner du maire (vente de billets), visites protocolaires, visites guidées de la Maison du Citoyen, etc. Le temps consacré aux gens qui se présentent à l'accueil est généralement d'une durée de 5 à 15 minutes; elle continue pendant ce temps à répondre à d'autres clients. Par exemple, quelqu'un voudra avoir des renseignements additionnels sur le calendrier des loisirs et la façon de s'inscrire car, souvent, ce n'est pas clair pour eux.

[311] Ses tâches impliquent également d'organiser et de mettre à jour les présentoirs car elle reçoit beaucoup de documents. La mise à jour est faite quotidiennement et de nouvelles commandes sont préparées. La quantité est déterminée en partie par les besoins des pochettes de presse. Dans le passé, ce sont les préposés qui en décidaient après avoir communiqué avec le service des communications et déterminé une liste de fréquence.

[312] La recherche s'avère aussi nécessaire parfois pour répondre aux demandes d'itinérants (« *une certaine finesse est requise pour les garder raisonnablement à distance car ils s'attachent* ») ou des nouveaux arrivants qui maîtrisent souvent mal l'anglais ou le français. La préposée doit alors les rediriger vers les services pertinents, tels l'organisation de la famille. Les demandes concernent par exemple le guide d'autobus, la carte de la Ville et le besoin de les situer. La préposée y répond en utilisant l'Internet et les documents à sa disposition.

[313] Environnement physique de travail (F-12). Le type d'inconfort en cause, ou « *le gros problème* » est ici l'humidité et la chaleur en raison du lieu du poste d'accueil près de la porte principale. Le problème est particulièrement ressenti en automne-hiver et au printemps.

[314] L'accès presque quotidien à l'entrepôt est aussi en cause. Située au fond de la maison du Citoyen (à noter que le soussigné a visité les lieux en compagnie des parties), la pièce sert à remiser les articles promotionnels, les drapeaux, les réserves de documents, les archives, etc. La gestion relève de la préposée qui s'occupe de la livraison (« *on le sait parce que c'est nous qui commandons* »). Parfois, les boîtes sont trop lourdes et la préposée est incapable de les placer elle-même. La préposée y est généralement seule. Les gens des communications ont cependant une clé et y ont accès.

[315] M^{me} Bisson indique que, depuis l'automne 2007, la situation d'inconfort s'est de beaucoup améliorée. Le kiosque a été réaménagé et une chaufferette installée. L'opération de la fenêtre coulissante fait en sorte qu'il y a toujours cependant des écarts de température.

[316] Environnement humain de travail (F-13). De 12 h à 13 h 00, l'accueil est le seul endroit ouvert; sa propre pause repas est de 11 h 00 à 12 h 00. Parce que le poste est situé près de la Cour municipale, des citoyens s'y présentent le midi pour payer des contraventions. Généralement, ils ne sont pas contents. La préposée dit avoir soulevé elle-même le besoin de rester ouvert (sinon les gens doivent aller à la sécurité) et suggéré de manger plus tôt.

[317] *Témoignage de Francine Craig*. Arrivée à la Ville en janvier 2004 comme agente de communications, elle devient au printemps 2005 Chef de la section Information et Marketing au service des communications. À ce titre, elle supervise une équipe d'agents de communications et de réviseurs et a la charge

du kiosque d'accueil. Son rôle touche à l'information à communiquer aux citoyens, tant du point de vue de sa qualité que de sa diffusion (le développement du site Web par exemple).

[318] Conformément à son rôle, le kiosque accueille des citoyens, des touristes, des gens qui déménagent ou viennent payer une facture ou chercher la bibliothèque; il s'agit alors de le rediriger, de répondre à leurs questions, de leur remettre des dépliants ou, de façon générale, de leur donner des renseignements ou de l'information.

[319] Les deux (2) préposées à l'accueil occupent des postes à temps partiel; elles travaillent 3 et 2 jours par semaine respectivement et se remplacent mutuellement lors de congés ou de vacances.

[320] Concentration (F-4). Seule l'intensité est ici en litige. Les questions auxquelles sont appelées à répondre les préposées concernent généralement le besoin d'être redirigé vers le service en cause, ou encore des demandes d'information sur les activités de la Ville, telles les conférences de presse où les participants veulent savoir où elles se tiennent. Les nouveaux arrivants sont aussi parmi les personnes qui s'y présentent.

[321] Les outils utilisés sont l'Internet, qui offre déjà beaucoup de réponses et les documents disponibles dans les présentoirs. Dans certains cas, un peu plus de recherche est nécessaire car on doit appeler les gens. Il y a toujours possibilité de référer ces appels aux services de communication. La chef souligne n'avoir jamais vu de files d'attente au kiosque depuis son entrée en fonction. (Pour F-8 : il s'agit de plaider seulement)

[322] Environnement physique de travail (F-12). C est le seul point en litige. Des plaintes ont été reçues à ce sujet jusqu'à ce que des nouvelles portes pour des chaises roulantes soient installées à l'hiver 2007. Elle indique que des

pressions en ce sens ont été faites auprès des responsables et de l'architecte pour réaménager les choses. L'addition d'une chaufferette semble aussi avoir eu l'effet désiré.

[323] Environnement humain de travail (F-13). A où la fréquence est le seul élément en litige. La chef de section avoue n'être pas au courant des problèmes de contraventions mentionnés. Il peut certes arriver que des gens s'y présentent pour des comptes de taxes à payer. Elle estime n'être pas en mesure de donner une opinion sur la fréquence de ce genre de situations impliquant des clients insatisfaits.

2- Arguments

F-4 - Concentration

[324] *Le Syndicat*. On convient que pour la durée, c'est moins d'une heure. Quant à l'intensité, elle est liée en l'espèce au nombre important de demandes et au simple fait que les préposées ont à répondre à des questions variées et à traiter avec des groupes comme les nouveaux arrivants. L'information qu'elles communiquent touche à beaucoup des activités de la Ville et, en donnant certains faits, elles doivent s'assurer qu'il n'y manque pas d'éléments importants. L'intensité est en conséquence moyenne pour le Syndicat.

[325] Selon la représentante, l'information à communiquer est rapide, doit être livrée sans erreur et nécessite à l'occasion de décortiquer le discours. La grande majorité des tâches des préposées sont, comme l'indique le 90% pour l'accueil, de celles impliquant ce genre d'interaction.

[326] *La Ville*. Le libellé du degré permet tout à fait la variété. Il faut être attentif certes mais nullement de l'intensité réclamée. Il est possible de revenir en arrière dans le cadre des conversations invoquées. Le type de question est

également un élément dont il faut tenir compte car le critère est celui d'une attention soutenue et focalisée.

[327] *Réplique syndicale*. La portion recherche de l'information a été omise. Elle fait surement partie des compétences minimales requises pour un service visant une information de qualité. Chaque col blanc dispose évidemment de renseignements sur la Ville mais n'ont pas à les livrer en situation de face à face avec des citoyens. Ce simple fait exige une attention ou concentration plus grande.

F-8 - Conséquences des actions, décisions ou erreurs

[328] *Le Syndicat*. Il estime, contrairement à la Ville, que les conséquences ne sont pas négligeables. Elles ont un impact sur le service et sur l'image de la municipalité, un effet propre et généralisé pour des employés appelés à transiger avec le public. Quand on confie à des employés la tâche de donner une première impression, il est logique de penser que chaque erreur affecte l'image de la municipalité. L'impact est réel puisqu'on répond au besoin des gens. Le « *contrôle de soi* », qualité figurant au rang des compétences minimales requises pour le poste renforce l'idée de l'importance de cette première impression. La conséquence appropriée est donc C.

[329] *La Ville*. La cote recherchée est trop élevée étant donné la nature des questions ou réponses en cause, telles celles de savoir où payer son compte de taxes. La seule conséquence réelle, et elle est négligeable, est de devoir s'adresser ailleurs.

[330] *Réplique syndicale*. Il ne s'agit là que d'un seul exemple. Dans l'économie du plan applicable à des cols blancs, on se doit de tenir compte des tâches qui affectent l'image qu'on donne de la Ville.

F-12 - Environnement physique de travail

[331] *Le Syndicat*. On parle ici d'écart de température et d'endroit isolé. La représentante réfère ici au poste de technicien en arpentage et son travail dans les cours arrière. Le contexte est celui propre à un col blanc. L'entrepôt ne dispose pas d'une issue de secours et présente une porte qui donne sur le stationnement d'où n'importe qui peut avoir accès.

[332] *La Ville*. L'élément clé à considérer selon le libellé du facteur est celui de la mesure administrative susceptible de régler l'inconfort visé. En l'espèce, il l'a été lorsque le kiosque a été réaménagé. La représentante se dit préoccupée également de l'application de la notion de fréquence pour les titulaires de postes à temps partiel.

[333] *Réplique syndicale*. L'horaire de travail est celui de ce titre d'emploi. L'inconfort s'applique à la mesure de la prestation de travail qu'il exige.

F-13 - Environnement humain de travail

[334] *Le Syndicat*. C'est à chaque jour selon la preuve que les préposées ont affaire à des clients insatisfaits. Pour la fréquence, le débat est le même qu'à l'item précédent. L'ajustement de l'heure du dîner en raison justement de l'affluence du midi est une autre considération justifiant la position syndicale.

[335] *La Ville*. On reconnaît qu'il y a des gens insatisfaits. Concernant la fréquence, c'est le même argument que tantôt.

Commis judiciaire et support aux auditions

[336] Les facteurs en litige pour ce poste, désigné d'abord dans sa première partie comme commis administratif mais dont le titre présent est convenu avec l'employeur, sont les suivants : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3 et V : 2**), *Concentration* (**F-4 - S : 3 (B2) et V : 2 (A2)**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 4 (bC) et V : 1 (aC)**), *Communications externes* (**F-10 - S : 3 et V : 2**).

[337] Il y a lieu de noter ici la demande formelle faite en début d'audience de renverser en l'instance le fardeau de preuve normalement dévolu au Syndicat, ce dernier invoquant la révision à la baisse apportée par la Ville, changement à la dernière minute de sa position sur la partie autonomie de F-8 sur les conséquences d'erreurs, c'est-à-dire A plutôt que B, celui convenu au départ par les parties et jamais en litige. La représentante a fait un court historique des échanges entre les parties à ce sujet.

[338] Tranchant cette question à l'audience, j'ai indiqué le besoin de distinguer entre la présentation de la preuve et le fardeau de preuve. J'ai expliqué que, étant donné la nature de l'exercice, il revient aux parties de présenter le tableau le plus complet du poste à partir de leurs témoins et de leurs documents respectifs. Je détermine ultimement le facteur à partir de la valeur probante de ces éléments plutôt que de les considérer dans le cadre limité de la preuve d'une partie. Pour cette raison, j'ai maintenu l'ordre habituel de présentation de la preuve où le Syndicat commence en ajoutant que la représentante syndicale aurait tout le loisir d'interroger le témoin patronal sur les raisons du changement.

1- Preuve

[339] Le poste de *Commis judiciaire et support aux auditions* (« commis judiciaire » aux fins de la présente) est l'un des 7 que compte au 1^{er} janvier 2007 la section *Audition et jugement* de la Cour municipale, laquelle fait partie des Services juridiques de la Ville. Il relève du Greffier adjoint et chef de section, une fonction occupée de façon intérimaire à la période pertinente par le coordonnateur de section M^{me} Nathalie Mineault. Le Greffier en est M. Marc Gohier qui a témoigné pour la Ville à titre de supérieur des commis judiciaire. M^{me} Brigitte Charbonneau a témoigné pour le Syndicat au nom des titulaires du poste ici visé.

[340] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi, le commis judiciaire et support aux auditions « *apporte un soutien au tribunal en préparant les séances de cour; en assistant le greffier suppléant dans la préparation des ordonnances; en recevant et assistant les personnes se présentant au greffe du tribunal; effectue de la saisie et le traitement de données; reçoit des appels téléphoniques et transmet des informations*» Les trois (3) principaux champs de responsabilité, et leur répartition en %, y apparaissant sont les suivants : Soutien au tribunal (50%), Service à la clientèle (30%).Saisie et traitement de données (20%).

[341] *Témoignage de Brigitte Charbonneau.* Elle s'acquitte des tâches du poste depuis maintenant 18 ans. Son supérieur immédiat est M. Gohier et, à titre intérimaire comme greffier adjoint, M^{me} Mineault, quelques changements de chaises étant survenus au cours de cette période dit-elle. Les tâches apparaissant à la description et leur pourcentage lui conviennent. Elle les résume brièvement ainsi : fixer les procès au pénal, monter les dossiers, assister le greffier, exécuter des mandats au criminel, mettre à jour le registre des gardiens de sécurité de Garda, traiter au téléphone avec de nombreux défendeurs. Les dossiers sont, au pénal, ceux traitant de contraventions de

vitesse et de stationnement et, au criminel, de vol de plus de 25 000\$ et de conduite avec les facultés affaiblies.

[342] Coordination et dextérité (F-3). Dans son rôle de soutien au tribunal, elle se rend à la cour avec le greffier audiencier. Assise à ses côtés, elle reçoit de la greffière le jugement qu'elle vient d'écrire dans les grandes lignes. La commis judiciaire prépare alors l'ordonnance et fait signer le juge, la greffière et le défendeur avant qu'il ne quitte. Elle se rend à cette fin dans un petit bureau pour les faire signer alors que l'audience se poursuit. Selon M^{me} Charbonneau, il arrive parfois qu'il manque des choses dans la demande de préparation d'ordonnances.

[343] La cour municipale tient des séances 2 après-midis par semaine. Une variété d'ordonnances peut être émise pour une seule personne comme par exemple, une amende, une interdiction de conduire et un engagement. Dans le cas d'une probation, elle doit vérifier dans un autre programme quelles en étaient les conditions.

[344] Il y a entre 120 et 150 plaidoyers par semaine, chacun étant saisi immédiatement dans le système de la cour municipale Unicité « pour geler le dossier ». Il s'agit ensuite de sortir le constat avec le plaidoyer, déterminer l'endroit du procès, donner des indications quant à la présence de policiers ou de témoins. Il n'y a pas de délai prédéterminé pour entendre une affaire; certaines dates sont rapprochées, d'autres lointaines.

[345] Concentration (F-4). Outre les 120 ou 150 plaidoyers par semaine entrés dans le système, il y en a entre 75 à 100 qui sont en attente d'être fixés. Le témoin estime que le nombre en attente est présentement de 700.

[346] Parlant de ses fonctions de recevoir et d'assister les personnes se présentant au greffe du tribunal relativement à la contestation d'une

accusation, aux demandes de rétractation de jugement, de réduction de frais ou pour fin de consultation de dossiers, M^{me} Charbonneau indique que, par exemple en cas d'expiration de plaques, seul le propriétaire du véhicule peut comparaître à la cour. Les commis sont appelés à faire une première analyse du dossier. S'il manque un numéro de série d'un constat d'infraction, elles doivent le chercher. Elle précise que les commis n'ont pas à lire tous les constats, notamment parce que pour les infractions de vitesse, il n'y a pas de témoin. C'est le règlement qui détermine si des témoins sont nécessaires ou non.

[347] Le commis prépare aussi une lettre de couverture pour les plaidoyers, en français ou en anglais, lorsqu'il sait que les procureurs vont retirer une procédure. Il doit communiquer aussi à l'occasion avec les policiers lorsque l'objet d'un constat est mal identifié ou pour résoudre des problèmes de concordance entre les renseignements ou les numéros de constat et de rapport. C'est le cas également lors de promesse à comparaître, ou de changements de date d'une affaire, ou pour trouver un défendeur. Une erreur dans ce domaine peut mener dans certains cas à une perte de juridiction.

[348] Le commis doit faire parfois de la recherche auprès d'autorités en transport routier (Québec et Ontario) dans des dossiers d'expiration ou de suspension de permis. Après des séances de cour, des rétractations peuvent aussi être ajoutées. Quand le dossier est fixé, les commis peuvent communiquer avec la SAAQ pour des demandes spéciales venant des procureurs, à qui ils transmettent les renseignements pour s'assurer que leur dossier est complet.

[349] M^{me} Charbonneau dit recevoir chaque matin le rapport d'exécution de mandats au criminel. Elle entre des dates à cette fin avant même de recevoir formellement ces mandats pour éviter les risques de perte de juridiction.

[350] Les séances de cour se tiennent dans les secteurs Hull, Gatineau ou Aylmer. Les défendeurs, qui ne choisissent pas la journée de comparution ni l'heure, ont le choix cependant du lieu et du moment de la journée (jour ou soir). M^{me} Charbonneau, lors d'un procès d'accident avec témoins dont un policier, va obtenir et vérifier son horaire pour les faire témoigner pendant qu'ils travaillent. Sachant que les policiers travaillant sur une même équipe ne peuvent être appelés en même temps, elle limite généralement à trois par séance et selon l'ordre préétabli, leur nombre. Elle fixe également les jugements par défaut pour lesquels elle ne met pas plus de 5 policiers et réarrange l'ordre selon les horaires de ceux déjà fixés.

[351] Pour les 75 procès à fixer par semaine, le commis judiciaire monte le dossier, envoie l'avis au défendeur et une partie du dossier au procureur et effectue parfois des recherches spéciales. Lors de la réception d'un appel téléphonique d'un défendeur, le commis judiciaire vérifie à partir du numéro de constat qu'on lui donne si d'autres constats d'infraction sont également en cause et lui explique chacun des dossiers. Il peut aussi voir un procureur pour s'enquérir du traitement d'une demande en l'absence de témoins, ou de faire faire réécouter au défendeur une partie du jugement. Il doit aussi tenir compte de délais comme dans les cas de saisie de salaire.

[352] Selon M^{me} Charbonneau, pour l'ensemble des commis judiciaires, c'est de 5 dossiers à 5 étapes différentes que chacun est appelé à gérer. Il arrive que des contraventions remontant dans le temps sortent à ces occasions (exemple d'une de Winnipeg en 92). Plusieurs infractions signifient souvent la recherche d'adresses; pour la saisie de salaires, les commis s'assurent de la transmission adéquate de l'information pertinente.

[353] Référant à la section de la description d'emploi sur les compétences souhaitées, le témoin souligne qu'elle est appelée à expliquer les lois et les

règlements municipaux, comme les règles de stationnement pour les handicapés, l'obligation de « *bouger la voiture sur 2 blocs* », etc.

[354] Une vingtaine d'appels de défendeurs sont reçus chaque jour par les commis judiciaires; ils sont de durée très variée selon qu'ils demandent simplement par exemple, où payer, ou traitent de longues explications sur des contraventions remontant à plusieurs années pour lesquels une analyse s'impose. Les commis judiciaires doivent trouver l'information demandée par les procureurs sur, par exemple, le numéro d'un parcomètre défectueux; ou encore, vérifier une information qui pourrait permettre d'annuler une action envisagée. De plus, le commis judiciaire doit tenir compte de critères spécifiques applicables aux demandes de réduction de frais pour billet de vitesse ou pour celles de rétractation de jugement.

[355] Les communications sont quotidiennes selon M^{me} Charbonneau avec les procureurs des services juridiques. Elles concernent des choses comme l'annulation de constats, la preuve dans un dossier, l'attention à porter aux dossiers traités par défaut que les procureurs doivent voir avant d'aller devant le juge. Dans ces derniers cas, c'est le commis judiciaire qui parle aux défendeurs, puis au procureur et avise le premier du résultat.

[356] Quant à la tâche de « *tenir à jour le registre des heures de Cagero dans leur système informatique, vérifier les factures et préparer les pièces de comptes à payer* » consignée dans sa description, le témoin explique qu'avec Garda, la firme précédente, c'est elle-même qui entrait les heures; maintenant, cette information lui est faxée tous les lundis. Elle comptabilise ces heures, en garde un registre et transmet l'information à la firme. Elle effectue aussi les autres opérations mentionnées.

[357] *Témoignage de Marc Gohier*. Il devient greffier et directeur de la Cour municipale en octobre 2006 au terme d'un cheminement professionnel qui

remonte à un emploi de greffier suppléant pour 6 mois en 1992 à la Ville de Gatineau, une fonction qu'il a occupée à temps plein à son retour en 1994-95. En 1997, il est coordonnateur des opérations où il revoit l'ensemble des tâches en cause et s'occupe du plan de relève. Lors de la fusion en 2002, il est chef de la section Perception et administration des greffiers adjoints. À compter de novembre 2003, divers changements organisationnels surviennent à la Cour municipale dont l'aboutissement sera sa nomination comme chef de la section Perception et instruction en mars 2005.

[358] M. Gohier a revu l'organisation à son entrée en fonction et créé un poste de greffier adjoint aux auditions et jugements et nommé des personnes à titre intérimaire. Au terme d'un concours tenu en octobre 2007, M^{me} Mineault qui avait agi auparavant à titre intérimaire a obtenu le poste. Elle s'occupe depuis cette date des requêtes. Il reconnaît en contre-interrogatoire avoir été très impliqué dans l'élaboration de la description d'emploi et d'avoir été consulté de 2006 à 2008 sur l'évaluation des postes.

[359] Selon le greffier, la Cour municipale traite des accusations pénales et criminelles et, dans le sillage récent de changements opérationnels, de réclamations de taxes. Il n'y a pas de nouveaux dossiers criminels depuis octobre 2006, cette matière lui étant retirée; leur nombre est alors de 1 400. Il prévoit que d'ici à la fin de l'année, il n'y aura plus de dossiers criminels. Le secteur pénal représente 95% des activités de la Cour qui traite aussi chaque année d'une trentaine de dossiers de matière civile. La Cour voit au traitement des dossiers dans ses divers aspects : accusations, rédaction, signification des dossiers, obtention des jugements par défaut ou résultant de contestation avec le contentieux, acquittement. La Cour est responsable de l'exécution des jugements de concert avec le contentieux.

[360] Outre les commis judiciaires, la section Audition et jugement compte des techniciens agissant comme greffiers suppléants en support aux opérations et

des commis techniques qui s'occupent d'aspects administratifs comme la réception des plaintes, leur signification, etc. Le poste de coordonnateur de la section est présentement vacant. Une autre section de la Cour s'occupe des paiements volontaires, de modalités de paiement et de jugements coercitifs (saisie de salaire et demandes de paiement).

[361] La Cour est, selon le greffier, un petit service « *intime* » pour lequel il assure la planification, la direction et le contrôle. Il met en place les orientations de concert avec M^{mes} Mineault et Rivest. En plus d'assurer le contrôle RH et opérationnel, il exerce une fonction judiciaire de juge de paix et rend des ordonnances.

[362] Selon lui, la description d'emploi reflète bien les tâches de M^{me} Charbonneau et celle de ses collègues Côté et Nadeau; certaines leur étant cependant exclusives. Ainsi, tenir à jour le registre des heures des gardiens de sécurité et de recevoir et d'assister les personnes relativement aux demandes de rétractation de jugement ou de réduction de frais sont propres à M^{me} Charbonneau. Quant à la distribution des tâches figurant à la description, elle est exacte.

[363] Au plan de l'organisation du travail, celui des commis judiciaires en est un de première ligne et il est relié aux auditions. Il concerne ainsi la réception du plaidoyer puis leur traitement en volume. Il s'agit de tâches très structurées et régies par des procéduriers déjà montés. Le cadre en est fourni par le Code de procédure pénale adoptée en 93 et modifiée par la suite. Plus d'une centaine de procédures sont définies pour certaines fonctions telles la rédaction des ordonnances et la façon de compléter un procès-verbal. Par exemple, un procédurier traite de la seule question de la façon de gérer un plaidoyer, un autre des actions à poser en cas d'erreur. Lorsqu'une question n'est pas visée par une procédure, le chef de section est fort disponible pour y répondre.

[364] Au 1^{er} janvier 2007, la journée de travail d'un commis judiciaire consiste à être présent en salle d'audition et de demeurer disponible en même temps au téléphone pour le service au citoyen. Il traite des plaidoyers et fixe les auditions selon la procédure. Le greffier explique que dans l'exemple donné d'un plaidoyer enregistré par un autre que le propriétaire, une lettre type est alors envoyée pour corriger la situation. Répondre au téléphone n'est pas la tâche la plus appréciée des commis judiciaires selon lui. Il ne dispose pas de statistiques sur le nombre reçu mais souligne que le bouton d'alerte ne s'illumine pas souvent. Des écouteurs sont fournis aux commis judiciaires sur demande et on les encourage à se répartir ce travail.

[365] En matière d'auditions, le commis judiciaire procède à partir d'une liste identifiant les infractions en cause et d'un ordre à suivre. Le chef de section met en outre un bloc de 20 séances à la disposition d'un commis judiciaire pour lui permettre de fixer les auditions selon l'ordre applicable. Le logiciel Unicité fournit le calendrier de la Cour établi en début d'année par le chef de section. Pour M. Gohier, on assemble à ce stade l'information disponible et alimente le système selon les procéduriers à l'élaboration desquels a participé M^{me} Charbonneau. Il souligne d'ailleurs à ce sujet qu'elle « les connaît par cœur ».

[366] Interrogé sur l'exigence de deux années d'expérience au greffe d'un tribunal, énoncée à la description d'emploi, le greffier indique qu'une période d'adaptation est nécessaire et qu'un encadrement important est fourni par M^{me} Mineault. Une connaissance de certaines parties du système informatique reliées à ses tâches est aussi essentielle. À son avis, une nouvelle personne peut être en mesure de fonctionner après 1 ou 3 mois dépendant des aptitudes de chacun. Il ajoute qu'un employé temporaire a réussi à faire la tâche mais sans s'occuper du volet du service à la clientèle.

[367] Pour ce qui est de la formation, une session de deux semaines est généralement prévue. Mais elle prend souvent la forme de rencontres du chef de section avec les équipes pour effectuer les mises à jour nécessitées par des modifications au Code de procédure pénale par exemple.

[368] Coordination et dextérité (F-3). La fixation des auditions est une tâche ordonnée et structurée qui demande de l'attention et de la concentration. La saisie de données est significative. En ce qui concerne les ordonnances en salle de cour, le greffier explique que le greffier audiencier dispose d'un portable dans lequel il entre des codes sténo. Une fois ces renseignements entrés, le commis judiciaire se trouve en face de champs à remplir mais dans une structure largement déterminée quant à la façon de faire. En ce qui concerne la rapidité, son exigence est liée au volume, auquel cas quelqu'un va venir en aide. Il ne s'agit pas à ses yeux d'un facteur en soi car la cadence de travail est passablement régulière.

[369] Concentration (F-4). Pour la durée, le seul élément en litige, le greffier souligne d'abord que la plage horaire applicable est celle d'un horaire de 10 jours comprimé en 9 jours. Elle permet une planification de tâches diversifiées. Il souligne que l'horaire de M^{me} Charbonneau est souvent le même et incorpore des éléments variés et changeants. Le lundi, c'est jour du dossier de l'agence de sécurité, mais elle s'occupe en même temps de fixer des audiences, de maintenir le service aux citoyens et de voir aux questions des greffiers suppléants. L'attention y est liée selon lui à « *de courtes périodes* ». Quand un commis judiciaire monte un dossier par exemple, il fait autre chose en même temps. Son travail reflète l'interchangeabilité des tâches.

[370] Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8). L'autonomie est ici en litige. Pour le greffier, le travail des commis judiciaires est l'objet d'un fort encadrement, reprenant à ce sujet l'existence de plus de cent procéduriers et la vaste connaissance de M^{me} Charbonneau à leur sujet. Les barèmes sont

nombreux qui délimitent l'aire d'action et une grille prédéterminée sur la nature des erreurs possibles et les actions à poser en cas d'erreurs, avant ou après le jugement. La chef de section utilise ces procéduriers et encourage les employés à le faire. Pour illustrer l'ampleur et la portée de cet encadrement, il dépose et commente deux directives administratives, l'une sur la procédure de non culpabilité (NCP) et l'autre sur la grille d'erreurs déjà mentionnée.

[371] La première de ces directives détaille les deux étapes à suivre pour ce type de dossiers et la façon de les classer selon qu'ils nécessitent (Ordre 5) ou non (Ordre 1) la présence de témoins. L'ordre et les cotes correspondantes sont déterminés au préalable par le chef de section. Pour chacune des étapes, les tâches expresses devant être accomplies y sont définies. Pour les dossiers de l'ordre 5, une liste des infractions et le temps requis en moyenne par la Cour pour l'examen de ces dossiers est préparée. Lors des auditions, des heures spécifiques sont réservées pour les dossiers de l'un et l'autre ordre. Un autre document présente un tableau des diverses infractions pour lesquelles des lettres de non culpabilité sont reçues et les circonstances qui peuvent mener dans ces cas à un retrait de l'accusation. On rappelle aux utilisateurs de ces procéduriers, en cas de doute sur la marche à suivre, de référer au chef de section. Le greffier ajoute que, en matière de réglementation de stationnement, on réfère les demandes au greffe selon la directive pertinente.

[372] En contre-interrogatoire, le greffier reconnaît que ce ne sont pas tous les 100 procéduriers ou plus qui s'adressent aux commis mais plutôt 72, ou qui donnent des directives précises, certains ayant un contenu informationnel (par exemple une dizaine s'adresse aux codes des ordonnances, ou encore au jargon utilisé) alors que d'autres ne sont qu'une simple feuille. Dans le cas de M^{me} Charbonneau, les procéduriers applicables sont environ d'une trentaine.

[373] Il indique que les commis, comme les procureurs et les chefs de section ont été impliqués dans l'élaboration d'un nombre de procéduriers, notamment

pour la directive sur la procédure de non culpabilité (NCP) : « *on s'est mis ensemble* ». Ceux qui avaient davantage d'expérience en la matière ont été mis à contribution. Il ne sait pas si M^{me} Charbonneau a été impliquée dans la rédaction des 32 procéduriers s'appliquant particulièrement à son travail. Avant la fusion, il existait une variété de procéduriers sur ces aspects du travail. Expliquant que la trame juridique est axée sur les outils techniques, il précise que la fusion a exigé de saisir dans le nouveau système les données des autres secteurs, notamment d'Aylmer et de Gatineau qui, contrairement à Hull qui utilisait Unicité, avaient des systèmes maison. S'il a fallu procéder à la conversion des vieux dossiers à l'automne 2004, il demeure selon le greffier que la procédure est demeurée la même alors que les outils technologiques, eux, ont changé.

[374] La fixation des dossiers en est une de masse selon le greffier; 80% d'entre eux le sont par les commis judiciaires en application des procédures en usage. Référant à la grille des erreurs, M. Gohier ajoute qu'elle limite forcément la zone d'autonomie : on y réfère aux actions à prendre mais également aux montants et au calcul des amendes et frais. Le service aux citoyens est l'endroit où les commis vont chercher une information particulière, notamment lors d'un avis de jugement. Un citoyen peut par exemple contester, payer ou convenir d'une entente de paiement. Les commis ont une certaine latitude mais à l'intérieur de limites définies. Ils obéissent aux exigences d'une approche client et expliquent au citoyen ce qui se passe s'il ne paie pas : ils ne sont pas là cependant pour donner une opinion juridique.

[375] Communications externes (F-10). Les principaux interlocuteurs des commis sont les défendeurs qui, en français et en anglais, communiquent avec eux pour les raisons décrites précédemment, soit les contraventions pour excès de vitesse ou autres manquements, les amendes pour stationnement illégal, date de comparution, etc. Ces diverses situations sont visées par un document préparé à l'intention des commis et des gens à l'interne : *Questions*

fréquemment demandées. Ce document a été préparé en comité composé de lui-même et de ses adjointes M^{mes} Mineault et Rivest à partir d'un ramassis d'informations. Sa publication est toutefois récente, soit du 11 février 2008.

[376] Ces communications impliquent également de traiter de questions reliées à la rétractation de jugement et à la réduction de frais, un secteur dont s'occupe M^{me} Charbonneau en exclusivité et qui relevait jusqu'en septembre 2006 des greffiers suppléants.

[377] Les policiers, procureurs, avocats de la défense et représentants d'autorités routières (SAAQ et ministère des Transports) comptent parmi les autres interlocuteurs des commis judiciaires. Il y a à son avis une vingtaine d'appels par jour, ce qui est déterminé largement par le volume d'émission de procédures.

2- Arguments

F-3 - Coordination et dextérité

[378] *Le Syndicat.* Deux éléments sont à considérer relativement à la rapidité d'exécution, le point ici en litige. Il s'agit de la présence du commis judiciaire à la séance du tribunal et de sa tâche de préparer les ordonnances. Le défendeur qui attend son document impose cette rapidité. La représentante réfère à ce sujet au travail du technicien en arpentage soulignant qu'il y a remise de documents en temps réel. Beaucoup d'ordonnances sont ainsi préparées et le nombre de celles en attente d'être complétées impose une cadence et un rythme.

[379] *La Ville.* Le besoin pour le défendeur d'attendre de signer les documents appropriés est reconnu. Par contre, il faut tenir compte du fait que l'ordonnance est préparée par le logiciel et que la préparation de 5 à 10

ordonnances pour les séances 2 fois par semaine pour l'ensemble des centres ne justifie nullement une rapidité d'exécution. Il y a donc grande précision mais nulle rapidité d'exécution.

[380] *Réplique syndicale*. Selon M^{me} Charbonneau, il n'y a pas que des codes en cause dans ce travail. Il y a écriture et orthographe. Les remarques du paragraphe 631 de la décision s'appliquent.

F-4 - Concentration

[381] *Syndicat*. La durée de concentration est ici moyenne à son avis. Ce qui ressort du témoignage de M. Gohier, c'est essentiellement qu'elle est hachurée. Ce qu'on doit plutôt considérer selon la représentante c'est que chaque emploi est entrecoupé de plusieurs tâches; si ces dernières sont d'intensité moyenne, il est raisonnable de penser qu'il en sera de même de la période à considérer. Ces tâches sont en nombre suffisant : fixation des séances, lecture des constats, communications avec le défendeur, assistance au greffier suppléant, les 120 à 150 plaidoyers en cause.

[382] *Ville*. Il y a en l'espèce un aspect de discontinu. Dans sa fonction de support aux auditions, le commis sort de la salle. Ce n'est pas parce qu'il y a intensité de concentration qu'elle est forcément continue.

F-8 - Conséquences des actions, décisions ou erreurs

[383] *Le Syndicat*. La représentante évoque d'abord le changement de position de la Ville sur la composante autonomie du facteur relativement au niveau consenti préalablement à cet égard. L'exercice de relativité que constitue l'évaluation doit bien vouloir demeurer pertinent en l'occurrence. La Ville justifie sa nouvelle position a par le nombre de procéduriers, un degré qui selon le plan s'applique à du travail machinal.

[384] De fait, outre le nombre élevé de procédures, le travail présente plusieurs facettes où figure une autonomie plus grande. Ainsi, les procéduriers ont été en partie élaborés, et harmonisés lors de la fusion, à partir des considérations des commis judiciaires. Ils se sont dotés de la sorte d'outils de travail. Une nouvelle employée n'est pas prête au jour 1; le nombre de procédures en cause a justement pour effet d'ajouter à la complexité de la tâche et à l'autonomie correspondante. Pour cette raison, b doit s'appliquer.

[385] *La Ville*. L'approche patronale ne vise certainement pas à minimiser le travail de ses gens. Au contraire, M. Gohier a témoigné sur l'importante contribution apportée par M^{me} Charbonneau. Ceci dit, le témoin syndical n'a pas témoigné sur l'autonomie. Ce qu'on doit retenir de la preuve c'est que le travail des commis judiciaires est régi par des règles détaillées et précises. Le degré b s'applique quant à lui à des directives générales. La latitude et la prise de décision propre aux commis judiciaires justifient l'application de a.

[386] *Réplique syndicale*. À l'égard des règles, il faut garder à l'esprit la question de savoir si c'est l'employeur qui me les impose. En l'espèce, on sait que les commis ont participé à leur élaboration, ce qui traduit assurément une autonomie plus grande que ce qu'on veut leur reconnaître.

F-10 - Communications externes

[387] *Le Syndicat*. Les défendeurs sont au nombre des interlocuteurs visés par ce facteur; les procéduriers ne sont pas pertinents dans ce cas. L'important c'est de savoir quelle information est fournie. Elle est ici complexe et détaillée. La représentante renvoie à ce sujet aux préposés aux communications au facteur 3 par leur obligation de répondre aux appels d'urgence et au technicien à la facturation où des renseignements complexes étaient fournis aux citoyens.

[388] Le commis judiciaire donne de l'information sur des procédures juridiques telles des rétractations de jugement, ce qui est loin d'être évident pour monsieur et madame tout le monde. Il en va de même pour les demandes de réduction de frais. Les commis ont donc à transmettre des informations concernant le droit. Pour cette raison, ils doivent se mettre dans les souliers de la personne et tenter de simplifier des renseignements complexes.

[389] *La Ville*. La représentante renvoie sur ce point aux directives et aux documents déposés sur le traitement des rétractations de jugement et de réduction de frais, ainsi que sur les questions et réponses. Quant à l'exemple des techniciens en facturation, elle souligne que ce sont les commis aux finances qui répondent en 1^{ère} ligne. En l'espèce, on a affaire à un service de 1^{ère} ligne. La raison pour le niveau 2 touche aux questions spécifiques dont ils ont à traiter plutôt qu'à des explications complexes et détaillées.

[390] *Réplique syndicale*. On ne sait pas à quel moment les documents déposés par sa collègue sur, entre autres, la rétractation de jugement et la réduction de frais, ont été confectionnés. De plus, il n'y a ici qu'un seul palier de réponses aux citoyens contrairement à l'exemple du technicien à la facturation. Il n'y a non plus aucune personne formellement désignée pour répondre à telle ou telle question concernant ces éléments plus complexes. Sa *collègue patronale* rétorque que ces questions ne constituent pas la majorité de celles que reçoivent les commis judiciaires.

Préposé à la bibliothèque

[391] Les facteurs en litige pour ce poste sont les suivants : *Coordination et dextérité (F-3 - S : 3 et V : 1)*, *Concentration (F-4 - S : 3 (B2) et V : 1(A1))*, *Complexité et analyse de problèmes (F-5 - S : 2 et V : 1)*, *Coordination et formation (F-11 - S : 2 et V : 1)*, *Environnement physique de travail (F-12 - S :*

4 (B3), V : 1(B0), Environnement humain de travail (F-13 – S : 4 (A3), V : 1(A2). Il y lieu de noter que, touchant le facteur 8 *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*, les parties se sont entendues en début d’audience pour octroyer la combinaison **aC** correspondant au niveau 1 déjà convenu (*aB* était, au départ, celle proposée par la Ville).

1. Preuve

[392] Selon le résumé de fonctions de la description d’emploi, le préposé résidentiel «*effectue les prêts, les retours et les réservations de documents; assure un service à la clientèle; aide les usagers de la bibliothèque dans des recherches simples; effectue le classement des documents; perçoit des sommes d’argent et balance la caisse* ». Les trois (3) principaux champs de responsabilité, et leur répartition en pourcentage, sont les suivants : Service à la clientèle (70%), Traitement des documents (25%) et Aide administrative (5%).

[393] Les préposés travaillent dans chacune des succursales du réseau qui compte 10 bibliothèques réparties sur l’ensemble du territoire de la municipalité. Aux succursales Bernard-Lonergan, Bowater, Maison du Citoyen, Lucien-Lalonde et Lucy-Faris, cinq (5) chefs d’équipe coordonnent et supervisent leur travail, confectionnent les horaires de travail et assurent le suivi des communications et le respect des directives.

[394] Les quatre (4) dernières de ces succursales offrent un service de référence plus élaborée et comptent, pour ce faire sur la présence d’un des quatre (4) techniciens à la référence du réseau et, sauf pour Lucy-Farris, d’un des trois (3) préposés aux documents. Ces derniers s’occupent de faire le classement des documents et la lecture des rayons. Les autres succursales du réseau où les préposés à la bibliothèque ne disposent pas de ces ressources

plus spécialisées sont les suivantes : Angers, Docteur-Jean-Lorrain, Manise-Morin, et Riviera. Selon l'expression du témoin patronal, ce sont des bibliothèques de quartier qui affichent des heures d'ouverture moins importantes.

[395] Les préposés à la bibliothèque sont, à l'instar des préposés aux documents et aux techniciens en documentation occupent des postes visés par l'Annexe C de la convention collective qui définit les conditions de travail qui leur sont applicables dont les horaires variables. Leurs heures de travail sont en effet regroupées et offertes en blocs d'heures d'une durée minimale de trois (3) heures consécutives établis trois fois par année. Elles sont de 20 à 35 heures par semaine pour les préposés selon le témoin syndical.

[396] *Témoignage de Daniel Prud'homme*. Il occupe depuis presque 5 ans le poste de préposé à la bibliothèque; sa supérieure immédiate à compter de 2003 est M^{me} Mosil. Si les tâches apparaissant à sa description d'emploi constituent un bon résumé de ce qu'il fait, il estime leur répartition quelque peu différente, soit 60, 35 et 5% respectivement. L'achalandage est le plus élevé aux succursales Bowater, Lucy-Farris et Lucien-Lalonde. Il œuvre actuellement à Bowater et Riviera mais a travaillé également dans les autres succursales les plus importantes.

[397] Coordination et dextérité (F-3). La fonction est très informatisée et comprend l'utilisation de nombreux terminaux. Le préposé utilise jusqu'en 2006 le logiciel de prêts et retours MultiLIS, remplacé depuis par Horizon. Les autres systèmes incluent Ludik (soutien aux activités), Eureka, Repères (articles scientifiques), et la suite bureautique MS Office (réception et envoi de courriels), en plus des catalogues de la bibliothèque. Les équipements qu'il utilise sont l'ordinateur, les chariots, le téléphone, l'imprimante, le télécopieur et la microfilmeuse. Le préposé indique que, depuis l'instauration d'Horizon,

système qui repose sur la carte d'abonné Accès Gatineau, la consultation se fait largement au moyen d'écrans informatiques.

[398] L'opération « retours de documents » implique diverses tâches : passage du document sous le lecteur optique, vérification des frais ou des messages concernant l'abonné (retard du document, frais impayés ou en retard), son classement en ordre sur le chariot (ça facilite le travail de le classer par la suite), réponses aux questions de l'abonné et encaisse des sommes ou frais perçus. Pour les emprunts, l'opération est semblable, à laquelle s'ajoutent la date de retour, l'impression du bordereau ou encore des demandes de réservations.

[399] Le nombre d'utilisateurs en attente varie beaucoup. Il explique et commente un relevé statistique tiré du système Ludik et du compte-personnes en place dans les succursales, lequel présente des données de fréquentation de janvier à août 2007 (et comparatifs 2006-07) par point de service et ventilées par le nombre d'utilisateurs ou d'entrées, la fréquentation Internet, les jours d'ouverture, ainsi que le nombre de prêts. La fréquentation Internet, à l'heure par point de service, est de 57,2 pour l'ensemble, mais il existe des variations importantes entre les succursales : par exemple, la fréquentation est de 13,2 à Bowater et de 3,0 à Manise-Morin. Le nombre d'utilisateurs à l'heure est, toujours selon ces statistiques, de 260,4 pour l'ensemble, de 57,2 pour Bowater et de 59,5 pour Lucien-Lalonde, la deuxième en importance selon ce critère.

[400] Les utilisateurs ont accès à l'Internet dans chacune des succursales du réseau; il s'agit d'un service dont s'occupent les préposés à la bibliothèque. Les utilisateurs peuvent maintenant consulter directement en ligne le catalogue de la bibliothèque mais, selon M. Prud'homme, les préposés sont appelés à intervenir.

[401] Les préposés s'occupent du classement puisque les préposés aux documents n'y travaillent que 3 heures par jour. Recevoir et diriger des appels téléphoniques dans le cadre du service à la clientèle consistent à s'occuper du suivi sur des demandes d'abonnés sur leur facture, à prodiguer de l'aide aux lecteurs, à réserver des documents par le biais, à supporter des activités (conférences et programmes pour enfants estimés à 20 ou 25 par saison), et à faire de la recherche documentaire. Sans disposer de statistiques à cet effet, M. Prud'homme estime de 40 à 50 par jour le nombre moyen d'appels téléphoniques reçus. Dans le cas d'avis de retard, le préposé demande le numéro d'abonné, sinon il effectue la recherche par adresse. S'il s'agit d'un renouvellement, il consulte le dossier.

[402] Concentration (F-4). Le contact avec le public requiert environ 80% du temps. Le classement et la lecture des rayons sont cependant des tâches très importantes : une erreur de classement se traduit par une perte importante de temps et d'inconvénient pour l'utilisateur. Référant à la tâche d'aider les usagers à effectuer des recherches « *en les inscrivant aux postes informatiques et pour la réservation des postes Internet et autres* » de la description d'emploi, le préposé indique que ces recherches sont de tous genres et s'adressent à des lecteurs de tous les âges : histoire du cerf-volant, le mystère de l'île de Pâques, etc. Les préposés sont aussi appelés à remplacer les techniciens en documentation dans la section Aide au lecteur des succursales principales, lorsque ces derniers sont en pause. M. Prud'homme chiffre à une trentaine par jour les interventions des préposés à la bibliothèque liées à cette aide.

[403] Au comptoir de prêts, le préposé voit habituellement au dossier informatique par le biais de sa carte Accès Gatineau les frais divers à percevoir d'un abonné. Certains de ces frais n'y sont pas cependant : par exemple, un document perdu pour lequel des frais de traitement seront exigés, ou des frais de retards. Ces situations de frais manquants au dossier surviennent quotidiennement.

[404] Les réservations effectuées par téléphone ou Internet impliquent une recherche de catalogue, un champ à remplir dans le dossier de l'abonné et des réponses à l'abonné par téléphone ou courriel. Une liste quotidienne papier à laquelle s'en remet le préposé est produite par le système Horizon : y apparaissent les noms du document et de l'abonné et les dates d'entrée et d'expiration. Entre 80 et 100 appels par jour de ce type sont reçus en moyenne par une bibliothèque.

[405] Pour ce qui est de l'utilisation de l'Internet, le préposé s'assure d'abord de l'identité de l'utilisateur et son éligibilité au service et du temps limité qui lui est alloué. Il se charge également de rappeler à l'ordre certains des usagers, les enfants de 10 ans et plus y étant admis sans supervision adulte. Cette tâche de faire respecter l'ordre et les règlements de la bibliothèque exige tact, diplomatie et patience de la part des préposés. La limite d'âge pour enfants sans supervision est souvent enfreinte.

[406] Complexité et analyse de problèmes (F-5). Le préposé souligne d'abord l'absence de formation régulière uniforme pour l'ensemble de ses collègues. Tous n'ont pas reçu par exemple la formation pour le système Eureka et d'autres peinent à utiliser le service de courriel. La recherche du catalogue est effectuée par mots-clés et les usagers n'ont souvent qu'une idée générale de ce qu'ils cherchent. Le préposé se doit alors de poser les bonnes questions. Il suggère également des lectures ou des ouvrages à partir de sa culture générale et de sa connaissance des divers systèmes du service. Le catalogue n'est en ligne que depuis 2006.

[407] Le type de clientèle est fort varié. Cette clientèle quotidienne comprend des immigrants qui ont peu ou pas de connaissance de l'anglais ou du français, des enfants qui ont besoin d'encadrement, des personnes présentant des déficiences (mutisme, surdit) ou des troubles de comportement. Le

préposé jouit également d'une marge de discrétion pour ce qui est d'annuler certaines amendes, accorder le bénéfice du doute en l'absence de preuve physique, de pré-évaluer les dommages faits à des documents. Ces situations se présentent à tous les jours selon le témoin.

[408] Coordination et formation (F-11). Pour M. Prud'homme, le rapport entre les préposés d'expérience et ceux considérés nouveaux (moins d'un an) est de l'ordre de 60 et 40% respectivement. Le travail des nouveaux relevait, avant l'instauration des chefs d'équipe en janvier 2007, des responsables des bibliothèques et des préposés anciens. C'était le cas à la succursale Riviera où la responsable effectuait tout le travail de l'actuel chef d'équipe sauf la détermination des horaires de travail. Les chefs d'équipe sont présents de jour et certains soirs; en fin de semaine, deux d'entre eux sont affectés.

[409] Dans ce contexte, les préposés expérimentés sont appelés à répondre à de nombreuses questions des nouveaux sur le travail, ainsi qu'à les coordonner et à les encadrer. Ceci veut dire s'assurer que le travail est fait selon les instructions, que les frais sont encaissés par type de cartes et que les prêts sont effectués de façon adéquate. En l'absence du chef d'équipe, le préposé ancien rappelle au nouveau la fréquence et la durée des pauses.

[410] La formation reçue comprend 3 heures sur le logiciel de prêt (MultiLIS et maintenant Horizon). Pour Ludik, elle varie mais comprend maintenant une heure de plus de pratique. Les tâches que, de l'avis de M. Prud'homme, les préposés nouveaux sont incapables d'accomplir sont les suivantes : a) les prêts en bibliothèque, c'est-à-dire de documents n'appartenant pas à cette bibliothèque ou des prêts interbibliothèques; b) inscription aux cartes d'accès Gatineau et évaluation du dossier lorsque des frais sont impayés. Selon M. Prud'homme, qui ne l'a pas fait officiellement, la formation de 2002 à 2007 était donnée par les préposés d'expérience. Le taux de roulement est

important : on embauche dans l'ensemble de 10 à 12 nouveaux préposés chaque année.

[411] Environnement physique de travail (F-12). A ne s'applique pas. En B, il y a des documents « *salis ou peu ragoutants* ». Les boîtes de retour que doivent vider les préposés ou les préposés aux documents contiennent chaque jour de tels documents.

[412] Environnement humain de travail (F-13). A s'applique. Des conversations difficiles surviennent à tous les jours en raison des amendes ou des frais imputés aux abonnés, des réservations qui ne sont pas honorées, etc. Il y a également pour l'Internet le temps d'utilisation, les frais d'impression des documents reliés. Pour ce qui est des plaintes, elles relèvent de la responsabilité de M. Duchesne, responsable des relations avec le public. Les préposés remettent leurs cartes d'affaires à des abonnés insatisfaits. Mais, selon lui, plusieurs ne préfèrent ne pas aller à ce niveau.

[413] *Témoignage de Mme Ingrid Moisl*. Bibliothécaire, elle est responsable depuis juillet 2003 de la gestion des ressources humaines, matérielles et financières du réseau des bibliothèques de la Ville de Gatineau. Les citoyens les fréquentent, dit-elle, pour emprunter des livres, étudier, utiliser l'Internet, obtenir leur carte Accès Gatineau et s'inscrire à des activités. En ressources humaines, son rôle consiste à embaucher, former et évaluer le personnel pour les 10 bibliothèques du territoire; en ressources matérielles, à acquérir et gérer le mobilier et les équipements et, en ressources financières, à calculer les salaires et à planifier les achats. Responsable des diverses étapes de l'implantation du logiciel Horizon, elle s'occupe de la planification de certains projets à titre de membre du comité du plan de développement.

[414] Ses fonctions de supervision s'exercent à l'endroit de quatre (4) types de postes, soit les préposés à la bibliothèque, les préposés aux documents, les

chefs d'équipe et trois commis administratifs. Elle ne supervise pas de techniciens à la documentation même si elle l'a déjà fait pour une courte période.

[415] Reprenant les renseignements précédents sur l'organisation des effectifs, elle indique que des différences importantes existent entre les bibliothèques dépendant de la gamme des services offerts et qu'elles affectent le travail des préposés à la bibliothèque. Ainsi, les bibliothèques plus importantes sont ouvertes plus longtemps (plus de 50 heures par semaine), peuvent compter sur la présence d'un chef d'équipe et disposent d'un service d'aide au lecteur auquel est affecté le technicien en documentation. Les collections sont plus variées et les ressources plus importantes, telles un service d'animation. À la Maison du Citoyen, des préposés aux documents y sont présents du lundi au vendredi, alors qu'à Aurélien-Doucet, il s'agit d'un (1) mardi sur 2.

[416] Les bibliothèques d'où sont absents les chefs d'équipe ont des heures d'ouverture moindres et connaissent un achalandage restreint. Selon la bibliothécaire, trois des principales bibliothèques représentent à elles seules 70% de tous les prêts. Dans les petits centres, deux personnes y travaillent à plein temps. Dans les plus importantes, ce sont de 8 à 9 personnes incluant les chefs d'équipe dépendant du moment de la journée: Les soirs et les fins de semaine, il y a davantage d'employés car la fréquentation est plus importante; durant la journée, il s'agit de 3 ou 4 employés.

[417] Le service compte quelque 80 préposés à la bibliothèque. Certains d'entre eux, leur nombre est assez limité, ont plus d'un poste : par exemple, 1 bloc comme préposé aux documents et 1 bloc chef d'équipe. Le travail des techniciens en documentation, chargés de l'aide au lecteur, consiste à fournir un service de références (consulter et offrir divers outils tels l'Internet), à préparer des documents comme des bibliographies, à suggérer des lectures et effectuer des recherches plus poussées via le courrier électronique, à élaguer

des documents et à participer au choix de documents de référence. Elle estime que la description d'emploi des préposés reflète bien leurs tâches, mais souligne « *je n'ai rien contre* » la répartition quelque peu différente de celles-ci suggérée par le témoin syndical.

[418] M^{me} Moasil a son bureau dans la succursale Bowater mais dit se promener dans les 10 succursales, mais surtout là où il y a beaucoup d'achalandage (par exemple, environ 6 fois par année à Lucien-Lalonde). Sans être à côté d'eux, elle est en mesure de prendre connaissance du travail des préposés à ces endroits. À ses débuts, elle était à la Maison du Citoyen et se rendait à Lucy-Farris un jour par semaine. Elle ajoute qu'on peut la rejoindre facilement sur son cellulaire en dehors des heures régulières de bureau. Elle travaille souvent tard le soir et reçoit des messages aussi tôt que 6 h 00 le matin et aussi tard que 21 h le soir. Elle communique quotidiennement avec les chefs d'équipe.

[419] Les directives sont transmises aux préposés à la bibliothèque par courriel. Des rencontres avec eux se tiennent trois (3) fois par année; elles se font le plus souvent par secteur même s'il lui arrive d'en rencontrer un seul à la fois. Elle s'assure du respect des directives « *en allant faire un tour* » ou lors de discussions avec les préposés. Elle reçoit également des commentaires du responsable des relations avec les usagers M. Duchesne sur des choses qui ne semblent pas aller. Il n'y a nulle délégation de pouvoir dans ce domaine.

[420] À Manise-Morin où travaillent les mêmes préposés depuis longtemps, ces derniers pouvaient signer, de 2003 au début de 2006, certains formulaires de réception d'équipement sans qu'on leur confie des responsabilités particulières comme personnes contact. Il n'y a que 2 endroits, soit Riviera et Jean-Lorrain, dans lesquels les préposés d'expérience avaient des responsabilités de personnes-contact avec le titre correspondant, contrairement à Manise-Morin, Angers et Aurélien-Doucet. Depuis la fusion et l'évolution qu'elle a entraînée,

les procédures applicables font en sorte que les préposés sont responsables et vont aviser si des problèmes surviennent (un toit qui coule par exemple). En raison de l'harmonisation des procédures et de l'informatique, les personnes sont généralement en mesure de commander maintenant elles-mêmes des choses comme du papier. M^{me} Moasil reconnaît toutefois que le poids de l'expérience est un facteur et que les personnes les plus anciennes ont continué d'exercer leurs fonctions comme par le passé.

[421] Coordination et dextérité (F-3). À ses yeux, aucune des tâches des préposés n'exige le niveau réclamé. Toutes ces tâches, telles le retour d'un document, sa lecture par le lecteur optique, sa re-magnétisation, son rangement, sont exécutées les unes à la suite des autres. Le rythme dépend de l'achalandage et certaines de ces tâches, comme le classement, seront reportées si 3 ou 4 abonnés se présentent au comptoir de prêts en même temps. Ces périodes varient et font en sorte d'étaler leur ordre d'accomplissement. Elle réitère que le travail ne requiert pas d'être fait en mode d'urgence mais en séquence.

[422] Les préposés affectés à la ligne centrale utilisent l'écran et le téléphone. Ils répondent aux appels dont le nombre varie selon les moments de la journée. On parle de 100 à 200 appels pour 11 heures de travail à son avis; une fois réparti à l'heure, ce maximum ne représente pas un grand nombre d'appels à l'heure. Le préposé ainsi affecté parle à la personne et regarde son écran. La recherche qu'il mène est simple.

[423] Commentant le tableau statistique de fréquentation par point de service, la responsable précise que les renouvellements représentent à eux seuls 15% du volume total prêts. Ces renouvellements sont effectués, soit au comptoir de prêts, soit par téléphone, ou encore par le portail. Dans ce dernier cas, l'utilisateur procède lui-même au renouvellement. Quant au nombre de prêts traité par employé dans les bibliothèques plus importantes, elle l'estime à 30 environ (90

à l'heure divisé par 3 personnes); dans les petites, ce nombre est plutôt de 10 ou 15 prêts par employé. Pour ce qui est du nombre d'utilisateurs à l'heure, elle note les différences importantes d'une succursale à l'autre et les ressources différentes qui s'y trouvent. Ainsi, Bowater compte plusieurs ordinateurs pour l'Internet et un service d'aide au lecteur où des techniciens en documentation sont disponibles.

[424] En contre-interrogatoire, elle indique la moyenne horaire de 90 prêts est tirée de la succursale Lucy-Farris et de l'affluence qu'elle connaît à divers moments de la journée. Lorsque plusieurs personnes se présentent au comptoir, une sonnette permet d'appeler un autre préposé pour venir appuyer son collègue au comptoir. Lorsqu'il y a trois préposés, celui affecté au classement vient alors en appui. À l'exception de Masson-Angers où il y en a 2, le comptoir de prêts compte 3 ordinateurs permettant d'effectuer les transactions portant sur les retours, les prêts et les inscriptions.

[425] Toujours en contre-interrogatoire, M^{me} Moasil reconnaît que, selon la compilation fournie par le système Ludik pour toute l'année 2007, au-delà de 62 000 dossiers de clients ont été traités dans le cadre de la carte de membre. Selon ses explications, le nombre de cartes Accès Gatineau émises au cours d'une année est cependant de l'ordre d'environ 30 000 cartes, l'année 2007 ayant marqué l'introduction de la nouvelle carte exigeant une signature à l'endos. Toutes les cartes ont alors été refaites sans exiger de réinscription. La réinscription n'est pas imposée non plus lors de perte de la carte ou de renouvellement. Il peut arriver cependant de vérifier la photo à cette occasion.

[426] Concentration (F-4). (Les variables *intensité* et *durée* du facteur sont toutes deux en litige). L'inscription à la carte d'accès impose au préposé d'être attentif : il transcrit dans le système les renseignements apparaissant au formulaire rempli à la main par l'utilisateur; il émet ensuite la carte et perçoit les

frais afférents. Toutes les fiches d'inscriptions sont empilées et, de temps en temps, vérifiées par un autre préposé pour la concordance entre les renseignements qu'elles contiennent et ceux inscrits dans le système; empilées, elles sont transmises parfois à des succursales moins achalandées pour y être vérifiées par des préposés qu'on veut tenir ainsi occupés.

[427] Au comptoir de prêts, le préposé doit être concentré pour bien effectuer son travail. Ce dernier ne porte toutefois que sur un document à la fois : inscription de la date de retour, impression du bordereau et perception de frais s'il y a lieu. Pareille opération exige de 2 à 3 minutes environ selon elle; elle peut être légèrement plus longue lorsqu'il y a plusieurs livres ou documents, ou que quelqu'un se présente avec plusieurs cartes. La moyenne réelle des emprunts est cependant de 4 ou 5 et non le maximum de 20 livres permis. Quoiqu'il en soit, elle est d'avis qu'une transaction au comptoir prend moins de 10 minutes.

[428] Pour ce qui est des tâches liées au service de référence, la responsable mentionne que divers niveaux sont prévus puisque ce service est agencé à la taille et aux besoins de la communauté desservie par une succursale. M^{me} Moisil produit à cet effet un procédurier mis à jour en mai 2005, lequel met de l'avant le principe de l'autonomie de l'utilisateur. S'y référant, elle indique qu'on ne s'attend évidemment pas à ce que le préposé soit en mesure de répondre à toutes les questions sur les références, ni d'ailleurs sur le matériel audiovisuel. Il le fait à l'endroit des questions simples qui lui sont soumises le plus souvent : nom de l'auteur, les nouvelles acquisitions, les livres disponibles sur tel ou tel sujet. Quand les demandes sont plus complexes, elles sont transmises au technicien en documentation. Elle ajoute que le service de référence est offert en tout temps à Bowater et les pauses des techniciens n'excèdent jamais 15 minutes.

[429] Complexité et analyse de problèmes (F-5). La responsable commente les types de situations relativement plus complexes qui peuvent se présenter aux préposés à la bibliothèque. Le premier concerne le dossier de frais d'un abonné qui se présente au comptoir de prêt et demande des explications à ce sujet. Le nouveau logiciel en place depuis le 1^{er} février 2006 fournit l'information requise : on clique sur le détail et on obtient le type de frais dont il s'agit. Le préposé est alors en mesure de fournir l'information immédiatement à l'abonné.

[430] Autre type de situations : l'enfant d'une famille éclatée dont l'un a la garde et l'autre conjoint se présente à la bibliothèque. Il s'agit le plus souvent d'un renouvellement et la carte d'accès suffit. Si non, l'employé donne les renseignements nécessaires et peut transférer le dossier. Selon M^{me} Moasil, il existe un procédurier donnant la marche à suivre pour plusieurs cas. Quand une situation n'est pas couverte, le préposé est requis de s'adresser au chef d'équipe; s'il n'est pas sur place il lui laisse un message ou s'adresse au bibliothécaire. Dans les petites bibliothèques, c'est-à-dire desservant entre 600 et 1 500 usagers, les situations sont généralement simples. Leur situation diffère de celle de Bowater qui en compte environ 18 000; un chef d'équipe y est toujours présent cependant.

[431] Formation et coordination (F-11). La formation des préposés comprend 3 heures sur l'utilisation du logiciel de prêt. Elle est suivie par de la pratique en bibliothèque. Lorsque l'employé est suffisamment à l'aide, on l'assigne à des tâches de prêt-retour et de classement. On donne également à ce stade un bloc de 3 heures de formation sur le logiciel Ludik.

[432] Selon M^{me} Moasil, cette formation était donnée, avant son entrée en fonction, par des préposés expérimentés et ayant les aptitudes nécessaires. Avec la venue du logiciel Horizon, la formation est donnée par 1 ou 2 préposés d'expérience et, à partir de l'été 2006, par les chefs d'équipe.

[433] La coordination du travail est assurée par le chef d'équipe lorsqu'il y a plus de 2 employés en cause. C'est à lui (ou elle), dit-elle, qu'il revient de mettre en place un système de tâches lorsque, trois fois par année, on procède au changement d'horaire. Lorsqu'il n'y a que deux (2) préposés, ils se partagent les tâches à l'amiable dont la nature varie avec les fluctuations d'affluence selon le moment de la journée.

[434] La demande est plus forte en ouverture mais entre 17 h 00 et 18 h 30, ou après 20 h 30, il n'y a pas beaucoup de monde; la période la plus achalandée est habituellement entre 18 h 30 et 20 h 30. Durant les périodes où il n'y a pas d'utilisateur, les préposés s'activent à faire du classement. Ainsi, un préposé s'occupera du classement et de la boîte de retour pendant que l'autre assurera le service à la clientèle, puis s'échangeront ces tâches. Pour ce qui est de la pause, les nouveaux employés apprennent vite qu'il convient de le prendre quand il n'y a pas de monde.

[435] Environnement physique de travail (F-12). Concernant l'inconfort lié aux produits salissants, le seul élément en litige, la responsable estime que sa fréquence dépend de la définition de documents sales. Certains documents arrivent mouillés par la pluie ou la neige, d'autres sont endommagés, ont des pages arrachées ou des coins grugés, ou présentent des notes écrites à l'intérieur. Elle estime toutefois qu'on ne trouve pas à chaque jour des documents sur lesquels du café ou des boissons gazeuses ont été répandus, ou encore des déchets dans les boîtes de retour. Elle ajoute à ce sujet que si ces boîtes revenaient chaque jour dans cet état, « *on aurait un autre système* ».

[436] De plus, ce ne sont pas les mêmes personnes appelées à chaque jour à s'occuper de livres sales. Pendant les 11 heures d'ouverture de certaines bibliothèques, les préposés effectuent en effet diverses tâches. La fréquence de ces situations d'inconfort est de 2 à 3 fois par semaine selon elle. Les livres en mauvais état sont envoyés aux services techniques et, dans les petites

bibliothèques, les livres s'accumulent dans le bac parce qu'ils ne sont pas envoyés tous les jours. Il peut arriver de la sorte que de la moisissure apparaisse en raison de livres mouillés y étant entassés pour plusieurs jours.

[437] Environnement humain de travail (F-13). La notion de clients insatisfaits dépend selon elle de ce qu'on entend par insatisfaction. Par exemple, il se peut que l'un soit insatisfait en raison des heures d'ouverture; si un autre remet un livre en retard, il va probablement être insatisfait également des frais à payer. Après avoir fourni des renseignements additionnels sur le cheminement d'une plainte et du rôle de M. Duchesne à cet égard, elle mentionne que les usagers sont réguliers et rarement insatisfaits dans les petites bibliothèques.

2- Arguments

F-3 - Coordination et dextérité

[438] *Le Syndicat*. Les trois exigences à démontrer sont l'utilisation de plusieurs sens, la précision, la rapidité. La représentante énumère pour la première d'entre elles, les tâches liées au comptoir de prêts, telles l'inscription et l'émission de cartes, le soutien à la recherche, le classement et l'inscription à des activités. Pour la précision, elle invoque l'ordre précis dans lequel le classement de documents doit être fait et les conséquences d'erreurs dans le cas contraire, l'utilisation des systèmes informatiques pour vérifier frais et amendes impayés, répondre à des questions, gérer les réservations. La concentration requise est analogue à celle des secrétaires et commis et justifie un niveau 3.

[439] Si elle reconnaît qu'en matière de rapidité, ce n'est pas ici le CAU, la représentante soumet cependant qu'elle est néanmoins imposée par le service à la clientèle (80% du temps du préposé) et la nécessité de répondre aux

personnes en attente d'être servies pendant que le préposé accomplit ses autres tâches. Il en va de même pour le volume important de documents à classer et à remettre sur les rayons.

[440] *La Ville*. Le facteur considère 2 variables : la coordination sensorielle ou la dextérité. La première, qui s'applique en l'espèce, est une coordination sensorielle normale. Les situations qu'elle vise sont typiques d'un emploi col blanc, soit l'utilisation d'un ordinateur, les conversations avec des usagers en personne ou au téléphone. Le travail demande de la précision mais non une grande précision. Pour ce qui est de la rapidité, les tâches impliquent un client ou 1 document à la fois. Il y a à l'occasion des files d'attente mais la rapidité d'exécution n'est pas exigée. Quant au classement, nulle preuve n'est présentée sur le rythme à conserver.

[441] *Réplique syndicale*. Il y a un parallèle avec le travail de la technicienne en documentation évoqué aux paragraphes 614-615 de la première décision dans ce dossier en ce qui touche la quantité de données en cause. Cette dernière est fournie en l'espèce par le service au public. (Sa collègue patronale réplique à ce sujet que le volume de renseignements et les tâches qui y sont reliées sont fort différents, comme passer un document sous le lecteur ou faire des renouvellements où la réinscription n'est pas nécessaire). La représentante syndicale, référant au niveau 2 reconnu pour la technicienne à la facturation, souligne que l'entrée de données personnelles n'implique pas qu'aucune précision s'y rattache; le type d'information dont on traite n'est pas pertinent sous cet aspect, contrairement à l'impact qu'une erreur en résultant peut engendrer.

F-4 - Concentration

[442] *Le Syndicat*. La concentration moyenne réclamée est représentative de la plupart des tâches. La grande majorité du temps consacré au service au public

implique le besoin de ne pas rater d'éléments (la possibilité de revenir en arrière est limitée), de répondre avec justesse aux questions des usagers. Au comptoir, le préposé doit pouvoir répondre aux questions sur les réservations, souvent le dos au dossier, éviter les erreurs de classement, rechercher un document, vérifier les cartes, etc. Pendant qu'il effectue toutes ces tâches, le préposé doit veiller en même temps à l'ordre et à la discipline, s'assurer des limites de temps sur les postes Internet. Même pendant les périodes d'accalmie, le préposé doit alors faire autre chose comme le classement qui demande aussi de la concentration. La concentration exigée, d'intensité moyenne, dure de façon continue pendant une heure.

[443] *La Ville*. Référant à l'énoncé, la représentante indique que toutes les tâches mentionnées sont variées. Pour cette raison, elles n'exigent pas une concentration focalisée ou soutenue. Elles sont toutes réalisées pendant un même bloc de travail; ces blocs sont de durée différente selon la convention collective. Il est également possible de revenir en arrière (un document mal passé sous le lecteur, une fiche d'inscription erronée). La preuve indique que l'opération d'emprunt ou de retour prêt exige environ deux minutes et que, en cas d'affluence, la personne occupée à faire du classement ira prêter main forte à son collègue. La recherche est une tâche nécessitant un certain temps mais elle n'excède sûrement pas 1 heure.

[444] *Réplique syndicale*. La concentration s'applique aux tâches, c'est-à-dire qu'on doit les considérer dans leur ensemble. D'ailleurs, il serait rare d'avoir un emploi dont une seule tâche serait continue. Ce n'est pas parce qu'on ajoute à des tâches que la concentration se perd. Même s'il y a séquence dans leur réalisation, ça ne veut pas dire que pendant cette heure-là il n'y a pas concentration. (Pour sa collègue patronale, à ce compte, tous les emplois seront au niveau maximum de concentration). Sur le temps évoqué de deux minutes par la bibliothécaire pour le traitement d'un emprunt, la représentante indique d'abord qu'elle ne travaille pas là; toutefois, même si on calcule 90 emprunts

pour chacun des 2 préposés, ça signifie 180 minutes. Quoiqu'il en soit, la preuve est partielle sur les chiffres et on doit considérer les autres facteurs qui s'appliquent

F-5 - Complexité et analyse de problèmes

[445] *Le Syndicat*. L'enjeu porte ici sur le peu d'analyse et des solutions connues (la position patronale) par opposition à une certaine analyse nécessitant des choix réfléchis. Le travail implique certaines opérations plus routinières comme les prêts, retours et cartes d'accès mais d'autres plus difficiles. Figure d'abord parmi celles-ci le service à la clientèle : réponses aux questions des usagers, aide à la recherche (les directives représentent le monde idéal selon elle). Si un texte n'est pas sur place, on doit réexpliquer; ceci implique une certaine analyse. Les préposés désireux d'offrir un bon service consulteront Eureka pour répondre à un problème même s'ils ne sont pas des techniciens. Les relations avec les nouveaux arrivants et les défis qu'elles représentent se traduisent aussi par le besoin d'une certaine analyse.

[446] *La Ville*. Concernant la recherche, la représentante réplique que la directive n'est pas le monde idéal et que la remarque de sa collègue semble suggérer que ce n'est pas grave de ne pas respecter une directive. Il s'avère que ce sont les techniciens qui en sont chargés puisqu'ils disposent de formation et d'outils variés pour ce faire. Quant aux communications avec les nouveaux arrivants, elles sont certes plus difficiles mais n'exigent pas de l'analyse. Le niveau 1 est approprié car les problèmes sont connus (les frais de retard et les explications les concernant apparaissent à l'écran) comme les solutions présentées dans les directives.

[447] *Réplique syndicale*. Les préposés jouissent d'une certaine discrétion pour les frais de retard, ce qui suppose une certaine analyse. Pour les

communications mentionnées, elle indique que l'énoncé du facteur n'exclut nullement le besoin d'analyse.

F-11 - Formation et coordination

[448] *Le Syndicat*. L'exemple du préposé CANU à l'endroit des employés temporaires est ici pertinent. De nouveaux préposés sont embauchés régulièrement à 3 ou 4 moments durant l'année. De 2002 à 2007, ce sont les employés expérimentés qui les forment. Les chefs d'équipe sont responsables des horaires visés par l'annexe C de la convention collective, une tâche qui exige beaucoup d'attention de leur part. Sur le plancher, c'est le préposé qui est responsable durant les périodes où le chef d'équipe n'est pas là. Le degré 2 du facteur décrit bien la réalité d'avoir à former et à coordonner en l'absence de chef d'équipe des personnes sur une base occasionnelle. De fait, ces sont les employés plus expérimentés qui vont aller classer un document étant donné les délais de formation en cause, ou vont s'occuper de communications plus difficiles avec un usager récalcitrant. Il est logique de croire que la rotation massive de personnes impose aux préposés d'expérience d'aider à former et à coordonner le travail des nouveaux. Comme le préposé au CANU – quart et le technicien en arpentage, le niveau 2 s'applique.

[449] *La Ville*. On admet aisément que les préposés plus expérimentés donnaient de la formation. La coordination, c'est autre chose. Répondre aux questions fait partie de la formation selon la représentante patronale. Par la suite, il n'est nul besoin de dire au nouveau de faire du classement. La coordination est assurée par les chefs d'équipe où il y en a; ailleurs, les préposés s'organisent à l'amiable. Enfin la comparaison avec le technicien d'arpentage est inappropriée car il s'occupait effectivement d'un étudiant.

[450] *Réplique syndicale*. Les nouveaux préposés travaillent sur des horaires variables qui incluent le samedi. Si on gère quelqu'un et qu'on le guide dans

une partie de son travail, on fait de la coordination. Cette dernière n'implique pas qu'on le suive à la trace.

F-12 - Environnement physique de travail

[451] *Le Syndicat*. L'enjeu concerne les produits salissants et la fréquence de cet inconfort. Le Syndicat, évoquant l'exemple du technicien à la documentation (paragraphe 619 de ma première décision) sur la nature de la preuve patronale. Il appartient à l'arbitre de décider de la définition de « sale ». Selon le volume de documents et d'usagers, il est logique de penser que les préposés chargés en première ligne (les chutes de livres) d'en évaluer la propreté sont susceptibles d'en traiter un bon nombre. Ils ne transmettent que les pires aux services techniques.

[452] On ne peut par ailleurs écarter la fréquence réclamée en raison des horaires variables des préposés qui, à raison de semaines de 20 à 35 heures pour 60% d'entre eux, ne travaillent pas tous les jours. La représentante souligne le mutisme de la jurisprudence à ce sujet mais soumet qu'on doit évaluer le poste et non la personne. Quel que soit l'horaire, l'inconfort pour le titulaire est le même et ne doit pas être modulé selon celui-ci. Elle propose la comparaison avec le taux horaire de travail : il demeure constant indépendamment du nombre d'heures qu'il vise.

[453] *La Ville*. L'organisation particulière du travail et les horaires en cause sont des éléments à considérer dans l'évaluation du facteur. Si la représentante reconnaît que l'échantillonnage évoqué par le témoin de la Ville est forcément plus réduit, elle rappelle sa remarque que si la boîte de retour contenait des déchets à chaque jour, elle changerait assurément de système.

[454] *Réplique syndicale*. L'exercice de relativité doit s'appliquer ici à la saleté. Cette dernière n'a pas à être effrayante pour s'appliquer. À nouveau, les

documents, incluant tout le matériel audio-visuel, circulent et sont manipulés par un large public.

F-13 - Environnement humain de travail

[455] *Le Syndicat*. Réitérant qu'il revient à l'arbitre d'apprécier la notion d'insatisfaction, la représentante revient sur le témoignage de M. Prud'homme et son expression « les irritants » pour décrire les réactions d'un usager à une réservation qui n'est pas honorée, ou à un rappel au silence ou au temps écoulé à un poste informatique. Quand le témoin parle de communications difficiles, c'est ce qu'il convient d'apprécier.

[456] *La Ville*. Le litige porte sur la fréquence, non sur l'existence d'insatisfaction. L'arbitre, en appréciant la signification d'un irritant, doit tenir compte également, sous cet aspect, de l'organisation particulière du travail des préposés et son partage entre 6 ou 7 personnes.

III

LES DISPOSITIONS CONVENTIONNELLES PERTINENTES

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.

20.05 Le Syndicat ou tout salarié peut demander au Service des ressources humaines, une réévaluation de ses tâches selon les procédures qui seront établies par le comité prévu à l'article 20.07. Les demandes de réévaluation sont présentées chaque année entre le 1^{er} et le 15 septembre à compter de l'année qui suit la fin des travaux du comité où l'ensemble des postes compris dans l'unité de négociation a été évalué.

20.06 Le Service des ressources humaines informe, au plus tard le 30 novembre, par écrit, le salarié et le Syndicat de la décision rendue suite à la demande formulée dans le cadre de l'article 20.05. Cette décision doit également préciser les motifs à son appui pour chacun des facteurs contestés.

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.*
- 20.10 *Une sentence arbitrale écrite et motivée doit être rendue dans chaque grief au plus tard un (1) mois après la fin de l'audition.*
- 20.11 *La sentence arbitrale rendue par l'arbitre est finale et sans appel.*
- 20.12 *Les honoraires de l'arbitre sont assumés à parts égales par la Ville et le Syndicat. Toutefois, les frais occasionnés par une objection préliminaire sont à la charge exclusive de la partie qui fait l'objection dans les cas où l'objection est rejetée. Les frais engendrés par une demande de remise sont à la charge exclusive de la partie qui en fait la demande, sauf si cette demande est conjointe.*
- 20.13 *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^{er} septembre de l'année du dépôt. de la demande de révision.*
- 20.14 *Toute somme due à un salarié, conformément à l'article 20.11, en capital, intérêt et indemnité additionnelle, est payée au plus tard dans les soixante (60) jours suivant la sentence arbitrale, la décision favorable de la Ville ou l'entente survenue entre les parties. La Ville ajuste la classe salariale dans les mêmes délais.*
- 20.15 *À défaut de paiement ou d'ajustement de la classe salariale dans le délai prévu à l'article 20.14, la Ville s'engage à payer au salarié concerné, outre les intérêts, une somme*

correspondant à vingt pour cent (20 %) de la somme due pour chaque jour de retard ou paiement d'une avance monétaire.

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**

Facteur 1 - FORMATION ACADÉMIQUE

Ce facteur mesure la formation de base et les connaissances académiques requises pour exécuter les tâches de l'emploi.

<i>Degrés d'évaluation</i>		
1. Diplôme d'études secondaires (Secondaire V) OU l'équivalent académique tel que reconnu par le ministère de l'Éducation du Québec.		
2. Diplôme d'études secondaires (Secondaire V) PLUS un programme de formation menant à l'obtention d'un diplôme d'études professionnelles (DEP) OU l'équivalent académique tel que reconnu par le ministère de l'Éducation du Québec.		
3. Diplôme d'études collégiales de formation professionnelle (technique, trois ans d'études) OU l'équivalent académique tel que reconnu par le ministère de l'Éducation du Québec.		
4. Baccalauréat (90 crédits) OU l'équivalent académique tel que reconnu par le ministère de l'Éducation du Québec.		
1A – Corporation ou ordre professionnel	OUI	NON

Facteur 2 - EXPÉRIENCE PRÉALABLE DE TRAVAIL

Ce facteur mesure l'expérience préalable nécessaire pour exécuter les tâches de l'emploi dans la municipalité. Il s'agit d'expérience pertinente à l'emploi, acquise dans des emplois subalternes, connexes ou équivalents, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la municipalité. Ce doit être le nombre minimum de mois d'expérience pertinente qu'une personne devrait avoir pour accéder à l'emploi, et ce, compte tenu du degré de formation académique au facteur 1.

<i>Degrés d'évaluation</i>
<i>1. Moins de un (1) an d'expérience.</i>
<i>2. Un (1) an d'expérience préalable.</i>
<i>3. Deux (2) ans d'expérience préalable.</i>
<i>4 Trois (3) ans d'expérience préalable.</i>
<i>5. Quatre (4) ans d'expérience préalable.</i>
<i>6. Cinq (5) ans et plus d'expérience préalable.</i>

Facteur 3 - COORDINATION ET DEXTÉRITÉ

Ce facteur relève des habiletés manuelles. Les variables mesurées sont : la coordination sensorielle soit l'utilisation de plus d'un sens, et la dextérité manuelle qui sont requises pour accomplir les tâches normales du poste.

<i>Degrés d'évaluation</i>
<i>1. Le travail requiert une dextérité et une coordination normales pour effectuer des tâches demandant de la précision sans nécessité de rapidité d'exécution.</i>
<i>2. Le travail requiert une dextérité ou une coordination pour effectuer des tâches demandant une grande précision d'exécution sans nécessité de rapidité d'exécution.</i>
<i>3. Le travail requiert une dextérité ou une coordination pour effectuer des tâches demandant une grande précision et qui exigent aussi une rapidité d'exécution.</i>

Facteur 4 - CONCENTRATION

Ce facteur, qui relève de l'effort intellectuel, vise à mesurer les exigences des tâches caractéristiques de l'emploi en matière de concentration. La concentration n'est aucunement liée au niveau de l'emploi au sein de la

hiérarchie. Les variables mesurées dans le cas de ce facteur sont l'intensité et la durée de la concentration exigée.

Degrés d'évaluation

I- INTENSITÉ RELATIVE AUX TÂCHES CARACTÉRISTIQUES

- limitée : permet la variété; l'employé doit se montrer attentif, mais cette concentration demeure relativement superficielle; il est possible de revenir en arrière si l'on a manqué un élément pour la première fois.
- moyenne : concentration relativement soutenue (ou focalisée); plusieurs formes de concentration sont exigées. L'employé peut devoir être attentif à l'apparition possible de certains faits et agir rapidement s'ils se produisent, pour ne pas manquer des éléments.
- extrême : concentration très soutenue et focalisée; l'employé doit accomplir plusieurs tâches en même temps - écoute, analyse, transcription, ou quelque autre combinaison de tâches qui exigent toutes de la concentration et de l'attention; il est souvent impossible de se reprendre si l'on a manqué quelque chose la première fois.

II- DURÉE DE CONCENTRATION CONTINUE RELATIVE AUX TÂCHES CARACTÉRISTIQUES

- courte : moins d'une heure
- moyenne : 1 heure à moins de 2 heures
- longue : 2 heures et plus

DEGRÉ D'INTENSITÉ	Durée : Courte A	Durée : Moyenne B	Durée : Longue C
Limitée 1	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Moyenne 2	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Extrême 3	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5

Niveau 1 (A1)

- L'emploi comporte des exigences minimales sur le plan de la concentration.
- Les tâches de l'emploi peuvent exiger une concentration d'une intensité limitée, pendant des périodes de courte durée.

Niveau 2 (A2; B1)

- *L'emploi comporte certaines exigences sur le plan de la concentration.*
- *Les tâches de l'emploi peuvent exiger une concentration d'une intensité moyenne pendant des périodes de courte durée **ou** une concentration d'une intensité limitée pendant des périodes de moyenne durée.*

Niveau 3 (A3; B2; C1)

- *L'emploi comporte des exigences moyennes sur le plan de la concentration.*
- *Les tâches de l'emploi peuvent exiger une concentration extrême pendant des périodes de courte durée ou une concentration d'une intensité moyenne pendant des périodes de moyenne durée **ou** une concentration d'une intensité limitée pendant des périodes de longue durée.*

Niveau 4 (B3; C2)

- *L'emploi comporte de grandes exigences sur le plan de la concentration.*
- *Les tâches de l'emploi peuvent exiger une concentration d'une intensité moyenne pendant des périodes de longue durée ou une concentration d'une intensité extrême pendant des périodes de moyenne durée.*

Niveau 5 (C3)

- *L'emploi comporte de très grandes exigences sur le plan de la concentration.*
- *Les tâches de l'emploi exigent une concentration d'une intensité extrême pendant des périodes de longue durée.*

Facteur 5 - COMPLEXITÉ ET ANALYSE DE PROBLÈMES

Ce facteur mesure le degré d'analyse requis pour accomplir le travail. L'analyse consiste à identifier les éléments d'une situation, à recueillir les informations utiles et à établir les liens logiques entre les données de la situation. Elle porte de plus sur le niveau de raisonnement et de créativité nécessaire pour traiter les situations et solutionner les problèmes inhérents à votre emploi.

<i>Degrés d'évaluation</i>
<i>1. Le travail implique peu d'analyse. Les situations à traiter sont habituellement semblables et les solutions aux problèmes sont connues.</i>
<i>2. Le travail implique une certaine analyse. Les situations à traiter sont familières et les solutions aux problèmes demandent un choix réfléchi parmi des solutions connues.</i>
<i>3. Le travail implique une bonne analyse. Les situations et informations à traiter comportent des relations parfois difficiles à établir et font appel à des principes établis pour résoudre des problèmes pratiques et</i>

techniques. Les solutions aux problèmes s'inspirent habituellement de règles, procédures ou de directives bien établies mais nécessitent tout de même de la réflexion, de la recherche et du jugement.

4. Le travail implique une réflexion et une analyse importante. Les situations et les informations à traiter sont nombreuses et différentes, comportent des relations complexes et font appel à des théories ou modèles pour résoudre des problèmes de nature abstraite ou conceptuelle. Les solutions aux problèmes sont nouvelles et exigent de l'interprétation, de l'évaluation et beaucoup de créativité.

Facteur 6 - POSTURES ET DÉPLACEMENTS

Ce facteur mesure l'exigence physique du poste en raison des postures à prendre et des déplacements.

<i>Degrés d'évaluation</i>
<i>1. Le travail n'implique aucune exigence particulière de posture ou de déplacement.</i>
<i>2. Le travail implique certaines exigences physiques. Il oblige à rester debout, à marcher, à adopter une position inconfortable (ex. : se pencher, s'étirer, s'agenouiller, etc.), occasionnellement soit de 1 à 2 heures par jour</i>
<i>3. Le travail implique certaines exigences physiques. Il oblige à rester debout, à marcher, à adopter une position inconfortable (ex. : se pencher, s'étirer, s'agenouiller, etc.), fréquemment, soit de 2 à 3 heures par jour.</i>
<i>4. Le travail implique certaines exigences physiques. Il oblige à rester debout, à marcher, à adopter une position inconfortable (ex. : se pencher, s'étirer, s'agenouiller, etc.), très fréquemment, soit plus de 3 heures par jour.</i>

Facteur 7 - MANIPULATION D'OBJETS

Ce facteur mesure l'effort physique qui doit être déployé dans l'emploi pour manipuler, lever ou pousser des matériaux, pour opérer une machine ou un équipement ou pour toutes autres activités physiques.

*Manipulation régulière : plusieurs fois par jour.
Manipulation occasionnelle : quelques fois par semaine.*

Degrés d'évaluation

1. Mon emploi n'exige pas la manipulation de poids de 5 kg ou plus.
2. Mon emploi exige la manipulation occasionnelle de poids légers de 5 à 10 kilogrammes (11 à 22 livres).
3. Mon emploi exige la manipulation régulière de poids légers de 5 à 10 kilogrammes (11 à 22 livres);
OU
la manipulation occasionnelle de poids moyens de 11 à 25 kilogrammes (23 à 55 livres).
4. Mon emploi exige la manipulation régulière de poids moyens de 11 à 25 kilogrammes (23 à 55 livres);
OU
la manipulation occasionnelle de poids lourds de 26 kilogrammes et plus (56 livres).
5. Mon emploi exige la manipulation régulière de poids lourds de 26 kilogrammes et plus (56 livres) ou autres activités physiques équivalentes.

Facteur 8 - CONSÉQUENCES DES ACTIONS, DÉCISIONS OU ERREURS

Ce facteur mesure le niveau d'autonomie ainsi que l'importance relative de ses effets. Il faut considérer l'erreur qui est normalement et raisonnablement admissible et faire abstraction de toute contingence extrême.

Autonomie\ Degré d'incidence	a	b	c
Négligeable A	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
Élevé B	Niveau 1	Niveau 3	Niveau 4
Très élevé C	Niveau 1	Niveau 4	Niveau 5

Autonomie

- a) *Le poste exige la majorité du temps que le travail soit réalisé à partir d'instructions et de règles détaillées et précises. Le travail peut être vérifié périodiquement.*
- b) *Le poste exige la majorité du temps que le travail soit réalisé à partir de directives générales. Le travail peut être vérifié occasionnellement. Seuls les problèmes non courants sont soumis au supérieur.*
- c) *Le poste exige la majorité du temps que le travail soit réalisé à partir d'orientations très générales. Le travail peut être vérifié habituellement lorsqu'il est complété. Seuls les problèmes très complexes ou litigieux sont soumis au supérieur parce qu'un grand nombre de variables doivent être prises en considération.*

Conséquence de l'erreur

- *Négligeable (A) : Perte de temps pour l'employé. Efficacité individuelle affectée.*
- *Élevé (B) : Impact au niveau d'une partie des activités. Perte de temps pour une ou plusieurs personnes de la municipalité. Impacts internes. OU Conséquence monétaire modérée.*
- *Très élevé (C) : Impact sur les services externes et sur l'image de la municipalité. Impacts externes. OU Conséquence monétaire importante.*

Niveau 1 : a,A; a,B; a,C

Niveau 2 : b,A

Niveau 3 : b,B ou c,A

Niveau 4 : b,C ou c,B

Niveau 5 : c,C

Facteur 9 - COMMUNICATIONS INTERNES

Ce facteur décrit la nature des communications et des rapports avec d'autres employés de l'organisation exigés dans le cadre normal et régulier de l'emploi. Ces communications excluent celles que l'employé entretient avec son supérieur.

<i>Degrés d'évaluation</i>
<i>1. Le travail implique peu de communication formelle avec d'autres employés.</i>
<i>2. Le travail implique des échanges réguliers avec d'autres employés dans le but d'obtenir ou de fournir des renseignements courants et de répondre à des questions spécifiques.</i>

3. Le travail implique des communications régulières avec d'autres employés pour expliquer et interpréter des idées ou des informations relativement complexes.

4. Le travail implique des communications au sein de l'organisation nécessitant la prise en considération du point de vue des autres ainsi que des discussions de fond pour parvenir à un consensus. Lors de ces communications, l'employé doit convaincre les personnes contactées de collaborer, de donner leur approbation.

Facteur 10 - COMMUNICATIONS EXTERNES

Ce facteur décrit la nature des communications et des rapports exigés dans l'emploi, sur une base normale et régulière, avec d'autres personnes que les employés de la municipalité, notamment les clients, les bénévoles, les fournisseurs, les représentants des gouvernements ou la population.

Degrés d'évaluation

1. Le travail implique peu de communication formelle avec l'externe.

2. Le travail implique des communications avec l'externe dans le but d'obtenir ou de fournir des renseignements courants ou de répondre à des questions spécifiques.

3. Le travail implique des communications avec l'externe pour obtenir ou fournir des explications complexes et détaillées.

4. Le travail implique des communications avec l'externe en vue d'obtenir un accord ou une collaboration requérant une habileté de persuasion sur des questions controversées, complexes ou délicates.

Facteur 11 - COORDINATION ET FORMATION

Même si les postes qui doivent être évalués ne sont pas des postes cadre, il existe des postes où les titulaires ont la responsabilité de former ou de coordonner le travail d'autres personnes, en plus de leur travail de base. Ce facteur mesure l'étendue opérationnelle de ces responsabilités additionnelles.

Degrés d'évaluation

1. Le travail implique à l'occasion de former une ou des personnes nouvellement arrivées ou une ou des salariées temporaires sur certains aspects de leur travail.

2. Le travail implique de former et de coordonner le travail d'une ou de plusieurs personnes sur une base occasionnelle.

3. Le travail implique de donner des instructions de travail et de coordonner le travail d'une ou quelques personnes sur une base permanente ou d'être la personne-ressource identifiée pour procéder à la formation des salariés dans son champ d'expertise.
4. Le travail implique de coordonner et vérifier le travail d'une ou plusieurs personnes et de formuler des recommandations au supérieur s'il y a lieu.

Facteur 12 - ENVIRONNEMENT PHYSIQUE DE TRAVAIL

Ce facteur porte sur l'environnement physique de l'emploi et sur les inconvénients que l'exécution de ce travail peut comporter malgré les mesures de protection prévues.

Les facteurs à considérer sont l'exposition aux intempéries ou à un niveau anormal de bruit, de chaleur, de froid, d'odeurs, de vapeurs, de saleté ou de poussière. On tiendra également compte des conditions qui limitent les mouvements, l'isolement ainsi que du niveau de risque de blessure associé au travail (produit toxique, matériel lourd), lors des tâches habituelles de l'emploi.

Il faut éviter de considérer les situations qui pourraient facilement être corrigées ou éliminées par une mesure administrative.

Jamais ou rarement :	Une fois de temps à autre
Occasionnellement :	Une fois par semaine, la plupart des semaines (30 sem/an)
Fréquemment :	2 à 3 fois par semaine, la plupart des semaines (30 sem/an)
Continuellement :	à tous les jours

Pour chaque type d'inconfort, il faut choisir la fréquence adéquate :

Fréquence \ Type d'inconfort	Jamais ou rarement	Occasion.	Fréqu.	Cont.
A : Bruit, vapeur, humidité, chaleur				
B : Produits salissants, Toxiques, nauséabonds				

<i>C : Grand écart de température, endroit isolé, exposé aux intempéries, mouvements répétitifs</i>				
<i>D : Produits dangereux, ou contaminants conditions climatiques extrêmes</i>				

MODE D'APPLICATION DU FACTEUR 12 :

<u><i>Inconforts</i></u>	<u><i>coefficient</i></u>
<i>A</i>	<i>1</i>
<i>B</i>	<i>2</i>
<i>C</i>	<i>3</i>
<i>D</i>	<i>4</i>

<u><i>Fréquence</i></u>	<u><i>coefficient</i></u>
<i>Jamais ou rarement</i>	<i>0</i>
<i>Occasionnellement</i>	<i>1</i>
<i>Fréquemment</i>	<i>2</i>
<i>Continuellement</i>	<i>3</i>

Par exemple, si les fréquences obtenues pour chaque type d'inconfort sont:

<i>A (1)</i>	<i>occasionnellement (1)</i>
<i>B (2)</i>	<i>occasionnellement (1)</i>
<i>C (3)</i>	<i>jamais (0)</i>
<i>D (4)</i>	<i>jamais (0)</i>

Sa note globale sera:

$$(1 \times 1) + (2 \times 1) + (3 \times 0) + (4 \times 0) = 3$$

Les notes globales peuvent être ramenées à 5 groupes de cotation:

Note globale	Cotation
0-4	1
5-8	2
9-12	3
13-16	4
17+	5

Facteur 13 - ENVIRONNEMENT HUMAIN DE TRAVAIL

Ce facteur porte sur l'environnement humain de l'emploi et sur les inconvénients que l'exécution de ce travail avec la clientèle externe peut comporter.

Jamais ou rarement : Une fois de temps à autre
Occasionnellement : Une fois par semaine, la plupart des semaines (30 sem/an)
Fréquemment : 2 à 3 fois par semaine, la plupart des semaines (30 sem/an)
Continuellement : à tous les jours

Pour chaque affirmation, il faut choisir la fréquence adéquate :

Fréquence \ Affirmation	Jamais ou rarement	Occasion.	Fréqu.	Cont.
<i>A : Mon travail exige d'être en contact personnel avec des clients externes insatisfaits, qui amènent des relations tendues ou hostiles, alors que je travaille à l'intérieur d'un des établissements municipaux</i>		A		
<i>B : Mon travail exige d'être en contact personnel avec des clients externes</i>				

<i>insatisfaits, alors que je travaille à l'extérieur des établissements municipaux</i>				
<i>C : Organisation du travail: Contraintes imposées pour répondre à des demandes imprévisibles</i>				

MODE D'APPLICATION DU FACTEUR 13 :

<u>Affirmation</u>	<u>Coefficient</u>
A	1
B	3
C	2

<u>Fréquence</u>	<u>Coefficient</u>
<i>Jamais ou rarement</i>	0
<i>Occasionnellement</i>	1
<i>Fréquemment</i>	2
<i>Continuellement</i>	3

Par exemple, si les fréquences obtenues pour chaque affirmation sont:

A	<i>occasionnellement (1)</i>
B	<i>jamais (1)</i>
C	<i>fréquemment (3)</i>

Sa note globale sera:
 $(1 \times 1) + (3 \times 0) + (2 \times 3) = 7$

Les notes globales peuvent être ramenées à 5 groupes de cotation:

<i>Note globale</i>	<i>Cotation</i>
0-2	1
3-5	2
6-8	3
9-11	4
12+	5

LETTRE D'ENTENTE
ENTRE
LA VILLE DE GATINEAU
(ci-après appelée « La Ville »)
ET
LE SYNDICAT DES COLS BLANCS DE CATINEAU 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 SUIT:

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 Me. 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.

IV

ARGUMENTATION THÉMATIQUE

[457] À ma demande, les représentantes ont présenté le 5 mai 2008 une argumentation additionnelle touchant certains thèmes récurrents soulevés par l'examen et les arguments visant les postes ici en litige. Ces thèmes, tels qu'ils ont été portés à leur attention dans ma note du 19 mars 2008, sont les suivants :

- 1) l'application des critères de fréquence liés à certains facteurs du plan d'évaluation pour les salariés travaillant à temps partiel ou sur des horaires variables;*
- 2) le sens et la portée de l'expression « utilisation de plus d'un sens » aux fins de l'application du facteur 3 (coordination et dextérité);*
- 3) l'impact des tâches reliées à des fonctions de « service au public » sur les critères des facteurs 4 et 5 (concentration et complexité et analyse de problèmes).*

[458] Leurs arguments, regroupés ici autour de chacun des trois (3) thèmes retenus, peuvent être résumés ainsi.

1- Fréquence, temps partiel et horaires variables

[459] *Syndicat*. Il n'existe aucune difficulté à appliquer la notion de fréquence du plan à des salariés travaillant à temps partiel ou sur des horaires variables, tels les préposés à l'accueil ou à la bibliothèque. Pour la représentante, « *l'objectif ultime du plan d'évaluation cols blancs est celui d'évaluer les tâches réellement accomplies dans un poste donné* » en privilégiant le poste lui-même et non son titulaire. Elle donne l'exemple des écarts de température visés au facteur 12 qui, ressentis quotidiennement, renvoient à un inconfort affectant « *tous les titulaires du poste concerné et ce, sans distinction fondée sur les horaires de travail* ».

[460] À son avis, l'idée d'une double fréquence (fréquence de l'inconfort lui-même suivi de la fréquence de travail) est contraire aux vœux des parties et à la logique du plan d'évaluation. Une telle façon de voir « *reviendrait à individualiser le plan pour chacun des cols blancs* » et à déterminer pour chacun des préposés à la bibliothèque par exemple des niveaux différents aux facteurs 12 et 13 selon leurs horaires respectifs de travail. Une telle application « *nous semble non seulement complètement irréalisable mais également non souhaitable car contraire aux objectifs du plan* ». Elle « *reviendrait à modifier le plan d'évaluation et constituerait un excès de juridiction* ».

[461] *La Ville*. Les salariés visés par cette question, soit les préposés à l'accueil de la Maison du Citoyen et les salariés à horaire variable, constituent une exception selon la représentante patronale. Les facteurs 7, 12 et 13 sont les seuls « *où le critère de fréquence est sujet à interprétation pour les salariés ci-dessus indiqués* ». Il est clair selon elle que le plan a été conçu pour la grande majorité des salariés cols blancs travaillant à temps plein de sorte. Puisque les autres salariés travaillent à temps réduit, il est impossible de leur appliquer la fréquence continue. Elle souligne qu'il « *serait injuste qu'un salarié qui subit*

un certain inconvénient de deux (2) à trois (3) fois par semaine soit évalué de la même façon qu'un salarié qui le subit cinq (5) fois par semaine, soit à tous les jours ». Car, « *même si le salarié subit l'inconvénient à chaque quart de travail, il faut remettre la fréquence dans un contexte de travail à temps partiel* ».

2- Utilisation de plus d'un sens

[462] *Syndicat*. Pour la représentante, parmi les deux (2) types d'habiletés visés par le facteur, la dextérité est la variable la plus simple à identifier; elle fait « *référence aux habiletés manuelles requises dans un emploi donné* ». La coordination sensorielle, qu'elle estime devoir s'appliquer à de nombreux postes en litige à la présente étape, est définie dans le plan comme l'utilisation de plus d'un sens, ces derniers entendus en leur sens habituel. L'élément de coordination implique pour sa part « *combinaison de...* ».

[463] Reprenant tous les éléments constitutifs de chacun des trois niveaux applicables au facteur, elle retient de leur analyse que « *seul le niveau 1 implique une coordination sensorielle normale. Ce n'est qu'au niveau 2 et 3 que la coordination sensorielle doit s'inscrire dans un contexte particulier* ». Ce contexte exige au niveau 2 une grande précision, critère auquel il faut ajouter au niveau 3 une grande rapidité d'exécution.

[464] De l'avis de la représentante, l'exigence de « *grande précision se reflète, entre autre, dans tous les titres d'emploi pour lesquels les titulaires de poste doivent faire plusieurs tâches à la fois ou une seule et même tâche qui nécessite plusieurs interactions* » :

- *Parler aux citoyens et entrer des données à l'ordinateur en même temps;*
- *Écouter un citoyen et compléter des formulaires;*
- *Recueillir de l'information technique auprès d'intervenants externes aux fins de régler un problème;...*

[465] Pour déterminer si plus d'un sens est requis, il faut examiner selon elle l'interaction requise dans l'emploi et le chevauchement des tâches. Elle ajoute : « *Par exemple, y a-t-il une communication verbale nécessaire à l'accomplissement des tâches? Y a-t-il accomplissement de plus d'une tâche en même temps? Est-ce nécessaire d'être alerte à certains éléments pendant l'accomplissement de ces tâches* »?

[466] *La Ville*. La représentante soumet que tous les salariés cols blancs utilisent plus d'un sens dans leur travail : « *tous les salariés utilisent à tout le moins la vue et le toucher, par exemple, lorsque du travail est fait à l'ordinateur* ». Ce n'est « *que lorsque plusieurs outils sont utilisés concurremment et de façon régulière, par exemple pour les Préposés au CANU ou les Techniciens en arpentage, [que] la coordination exigée dépasse la normalité* ». Elle renvoie à ce sujet à mon analyse des paragraphes 573 et 575 de ma décision précédente portant sur le poste d'acheteur et ma référence à « *l'utilisation régulière et concurrente de plusieurs appareils pour laquelle des habiletés manuelles particulières sont exigées* ». Effectuer un travail devant un ordinateur ou avec un autre outil de travail ne nécessite, à son avis, qu'une coordination normale.

3- L'impact du « service au public » sur les facteurs Concentration (F-4) et Complexité et analyse de problèmes (F-5)

[467] *Le Syndicat*. Les emplois nécessitant un contact direct avec la clientèle ont ceci de particulier qu'ils exigent « *une interaction avec le public ce qui implique de répondre à de nombreuses questions, d'orienter la clientèle et de représenter leur employeur, la Ville de Gatineau, auprès de ses citoyens* ». Il faut éviter pour cette raison de « *diminuer la valeur du travail effectué en tentant d'établir des comparables avec des emplois pour lesquels du travail en milieu fermé est la norme* ».

[468] L'effort intellectuel, dans son intensité et sa durée, est ce qu'est appelé à mesurer le facteur concentration. L'intensité de la concentration « *doit être évaluée en fonction des tâches caractéristiques* » ou typiques de l'emploi, lesquelles comprennent les tâches de service à la clientèle, notamment les titres d'emploi de Préposé à la bibliothèque, de Préposé à l'accueil, de Commis judiciaire, etc ».

[469] La fonction de représentation de l'employeur ou de la Ville auprès de ses citoyens est l'élément le plus révélateur pour ces titres d'emploi car, indépendamment de leur titre, les cols blancs qui ont à l'assumer « *doivent le faire correctement et avec efficacité* ». Pour la représentante, le fait de ne pouvoir se « *reprendre si on a manqué quelque chose la première fois* » et de « *devoir être attentif à l'apparition possible de certains faits et agir rapidement s'ils se produisent, pour ne pas manquer des éléments* » sont les éléments à évaluer de ce point de vue.

[470] Pour ce qui est de la durée, le plan vise la durée continue. L'interpréter de façon trop restrictive rendrait le plan inopérable et contraire à l'intention des parties d'une application qui ne soit pas absurde. Pour cette raison, elle se doit d'être liée étroitement à la preuve et aux tâches caractéristiques de l'emploi, non à celles accessoires. « *Par exemple, une accalmie en début de matinée au CAU n'est pas, selon nos prétentions, représentative du rythme de travail caractéristique* ».

[471] *La Ville*. L'enjeu porte ici sur la continuité de la concentration lorsque le salarié est appelé à servir la clientèle et donc, à être interrompu à maintes reprises dans son travail. La concentration se trouve « *nécessairement rompue, puisque le salarié devra, suite à son intervention avec le client, se concentrer de nouveau afin de revenir au travail qu'il effectuait avant l'appel* ». Puisque le plan impose d'évaluer la durée *continue*, la représentante soumet

que « le service à la clientèle n'a d'influence que sur la durée de concentration et non sur l'intensité de celle-ci ».

V

ANALYSE ET DÉCISION

1- Considérations thématiques

[472] Cette partie traite des arguments additionnels précédents des parties relatifs aux trois (3) thèmes ou questions d'interprétation qui, à la présente étape, se soulèvent à l'égard de certains facteurs visant plusieurs postes en litige.

[473] *Fréquence, temps partiel et horaires variables.* La constatation selon laquelle ce groupe de salariés constitue une exception s'impose d'elle-même. Il est clair également que le plan d'évaluation que se sont données les parties ne précise nullement la façon de traiter de pareilles exceptions. Le critère de fréquence dont il est ici question ne vise lui-même qu'un nombre fort restreint de facteurs, soit 6, 7, 12 et 13.

[474] On note, à la lecture de leur définition respective que ces facteurs renvoient tous, même si l'expression est parfois différente, à la notion d'inconfort ou d'inconvénients. Il s'agit là d'un élément subjectif important qui vise davantage pour cette raison le titulaire plutôt que le poste. Il s'écarte à ce titre de la logique du plan tout axé comme on l'a vu sur le dernier.

[475] Quelle est, face à cette différence notable d'accent, la meilleure façon de s'assurer, d'une part, de la cohérence du plan et, d'autre part, de son équité à l'égard des inconforts ou des inconvénients vécus par les titulaires? La 5^e règle

d'interprétation, telle que formulée par les auteurs Blouin et Morin, me paraît suggérer un élément important de réponse. Elle énonce qu'une convention collective « *s'interprète en favorisant la réalisation de ses effets ordinaires et généraux et, à ces fins, en limitant ses effets d'exception* ». Étant donné le mutisme de la convention collective sur la façon de traiter de cette situation particulière, on peut y ajouter aussi la 11^{ème} règle selon laquelle on interprète une disposition « *...en faveur de celle qui ne pourrait autrement bénéficier de la pleine réalisation de cette disposition suivant ses véritables sens, esprit et fin* ».

[476] En outre, il est clair que les niveaux définis par le plan pour chacun des facteurs affectés par la fréquence visent à compenser le titulaire du poste pour les inconvénients que pose l'exécution de certaines tâches. Il m'apparaît que, si un salarié travaillant deux (2) jours par semaine est appelé à subir ce type d'inconvénients ou d'inconfort tout au long de sa prestation de travail, ramener sa fréquence à la proportionnelle aurait pour effet de modifier singulièrement la nature et la portée de cet inconvénient pour celui appelé à le subir. Tout en étant plus équitable pour le titulaire, cette façon d'appliquer le critère contribue à éliminer le problème réel soulevé par la représentante syndicale touchant les aléas d'une mesure variable de ce facteur selon les horaires de travail. Il me semble en conséquence que l'interprétation syndicale permet mieux la réalisation des objectifs et des effets du plan que ne le ferait celle proposée par la Ville.

[477] *Utilisation de plus d'un sens ou la coordination sensorielle visée par le facteur 3.* L'affirmation selon laquelle tous les salariés font usage de plus d'un sens dans l'exécution de leur travail ne me semble pas être ici l'enjeu du débat. Cette affirmation n'est nullement contredite en effet par l'analyse, fort juste au demeurant, des termes et expressions, menée par la représentante syndicale. Comme elle, je note que le niveau 1 est le seul auquel s'applique la combinaison dextérité et coordination sensorielle; dès qu'on passe au 2^e ou 3^e

niveau, les deux notions sont disjointes en effet par la préposition « ou », mais deviennent associées en même temps à une grande précision (niveau 2) et à une rapidité d'exécution (niveau 3).

[478] L'argument syndical vise en l'espèce la variable coordination sensorielle plutôt que la dextérité eu égard aux niveaux supérieurs recherchés. La notion de grande précision me semble être le critère dont l'application soulève davantage de questions puisque *a priori* elle peut s'entendre de la qualité des informations dont le salarié assume le traitement, ou encore du produit informationnel que son intervention a pour objet de constituer ou de modifier. L'élément déterminant me paraît être de ce point de vue la relation du salarié à l'endroit de son outil. S'en sert-il comme réceptacle des renseignements qu'il recueille, ou ses renseignements y sont-ils insérés de façon à apparaître dans une nouvelle configuration.

[479] Un exemple peut être utile. La précision exigée d'un graphiste ou d'un dessinateur ou concepteur de plan, implique en effet une grande maîtrise de l'outil en ce qu'elle est précisément ce qui détermine la qualité de la tâche accomplie. La coordination sensorielle exigée, entre la vue et le toucher (l'écran et la souris) par exemple, l'est dans ce cas à l'égard du résultat de l'opération. Ce serait le cas également d'un instrument qu'il faudrait régulièrement calibrer.

[480] La relation de la technicienne en documentation à l'ordinateur, pour emprunter cet exemple, sera d'un autre type. La précision exigée lui vient principalement de l'information à traiter plutôt que de l'instrument ou de l'outil utilisé : ce dernier lui offre typiquement divers champs préconstitués dans lesquels l'information qu'elle recueille doit être inscrite ou insérée.

[481] Aux fins de l'interpréter, il importe de se rappeler que ce facteur « *relève des habiletés manuelles* » pour reprendre son énoncé central. En ce sens, le

« filtrage » des renseignements auquel se livre la technicienne en inscrivant ses données pertinentes relève davantage de l'analyse que de ses habiletés manuelles. Toutefois, si cette opération récurrente s'accompagne du besoin concomitant de rechercher cette information à partir de divers supports ou de multiples sources, puis de l'inscrire, la coordination sensorielle au sens du plan interviendra. Ce dernier cas est aussi celui par exemple du technicien en informatique et du mode d'utilisation de ses nombreux outils ou sources informatiques pour extraire et appliquer l'information pertinente.

[482] Il résulte de cette analyse que ce facteur doit être interprété et appliqué de façon plutôt restreinte faute de quoi il perd vite son individualité et de sa spécificité. Prise en son sens le plus général, la coordination sensorielle est applicable bien sûr à quiconque est appelé à manipuler ou à utiliser un outil. Dans le présent contexte, marqué par un plan qui renferme un nombre élevé de facteurs, elle doit s'entendre dans un sens spécifique et lié aux habiletés particulières visées par le facteur. L'analyse des postes en litige menée dans la section suivante tient compte de la notion ainsi définie et interprétée.

[483] *L'impact du « service au public » sur les facteurs F-4 et F-5.* On doit d'abord garder à l'esprit que les communications externes sont au nombre des 13 facteurs auxquels s'applique directement une évaluation de leur nature et de leur portée. Cette façon d'en traiter reflète forcément le jugement des parties quant à son importance certes, mais également son individualité marquée. Pour être évidente, la constatation n'est pas sans effet sur la présente analyse. Cet effet est, de façon générale, le lien direct et démontrable que ces communications avec les contribuables doit avoir aux variables clés ou caractéristiques des facteurs de concentration et de complexité et analyse de problèmes. Ainsi, il peut s'avérer que l'interaction avec le public entraîne l'exigence d'une attention ou d'une concentration plus soutenue si l'explication à fournir accroît « *l'apparition possible de certains faits* » et le besoin d'y réagir plus rapidement. En matière de concentration, ce lien concernerait le degré

relatif de difficultés ou de complexité des informations ou des situations dont le titulaire du poste a à traiter avec les citoyens.

[484] Sans ignorer que des échanges avec les contribuables introduisent un facteur d'imprévisibilité, on peut concevoir aisément en même temps qu'ils peuvent atténuer en certains cas les exigences du facteur en cause. Pensons à nouveau au possible retour en arrière pour des faits qu'on aurait manqués : en mode interaction, un tel retour est grandement simplifié et facilité. En somme, il me semble qu'il n'y a pas lieu a priori d'accorder à cet élément une valeur propre, c'est-à-dire qui serait détachée de la preuve centrale portant sur les éléments clés du facteur à analyser. Définie de la sorte, l'interaction avec le public impose davantage à mon avis une exigence de preuve sur ces éléments qu'un besoin de l'appliquer à titre de principe interprétatif pour l'ensemble des postes dans lesquels elle apparaît.

2- Décisions sur les facteurs contestés des 9 postes

[485] Il va de soi que, dans la mesure où elles s'appliquent spécifiquement à un poste donné, les considérations thématiques précédentes ne seront pas reprises; elles seront simplement appliquées. Pour ce qui est de la tâche d'analyse et d'examen portant sur les postes ici en litige, elle est la même qu'à l'étape précédente. Elle consiste essentiellement à déterminer quel énoncé du plan d'évaluation sur le facteur considéré, ou ses éléments constitutifs, correspond le mieux à la situation présentée par la preuve, celle-ci comprenant les éléments les plus directement pertinents, les descriptions d'emploi et les documents connexes déposés, de même que les témoignages les concernant.

[486] À des fins de clarté et de concision, chacun des facteurs contestés est repris en début de paragraphe du poste visé avec les cotes proposées de part et d'autre. Suit l'analyse proprement dite sur le poste en litige et la décision portant sur ces facteurs. Enfin, le tableau récapitulatif des facteurs contestés

est repris avec, cette fois, l'ensemble des cotes décidées. À noter qu'un tableau complet de l'évaluation de tous les facteurs, ceux convenus ou décidés, pour tous les postes ici en litige est reproduit, à toutes fins utiles, à l'**Annexe 1** de la présente.

Commis au Quartier maître

[487] Les trois (3) facteurs en litige sont : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 2** et **V : 1**), *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 - S : 2** et **V : 1**), *Communications internes* (**F-9 - S : 3** et **V : 2**).

[488] *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 2** et **V : 1**). La coordination sensorielle est ici l'élément visé par le litige. Son exigence découle d'une utilisation concurrente ou concomitante de plusieurs sens, tels par exemple des renseignements reçus au téléphone et qu'on doit inscrire dans un ou plusieurs systèmes, ou retransmis à la fois à d'autres personnes. La concentration de plusieurs activités impliquant l'utilisation de plusieurs sens doit survenir dans un continuum de temps relativement restreint, sans quoi l'exigence de coordination diminue forcément.

[489] Il me semble que la coordination exigée du commis au Quartier maître est apparentée davantage à celle du technicien en rémunération que du technicien en documentation. On se rappellera que, dans ce dernier poste, la variété des supports et le besoin fréquent de lire, transcrire et prendre des renseignements d'autres bibliothèques ou librairies, étaient les éléments déterminants du niveau 2 octroyé. Les activités typiques du commis au quartier maître ne me paraissent pas exiger le même niveau de coordination entre les sens utilisés : l'inspection visuelle des pièces (pour l'encan ou pour les pièces à conviction) et l'inscription des renseignements dans les divers logiciels se déroulent dans un cadre plus simple que celui noté pour le technicien en

documentation. Le niveau **1**, soit une coordination normale, est donc approprié.

[490] *Complexité et analyse de problèmes (F-5 - S : 2 et V : 1)*. Les situations à traiter pour lesquelles une certaine analyse s'impose concernent principalement la disposition de biens gardés ou trouvés. Le commis est appelé, selon la preuve, à déterminer souvent la meilleure méthode pour le faire en consultant par exemple les policiers ou des fonctionnaires municipaux. M. Piché a rappelé à ce sujet le pouvoir de récupération par la municipalité de certains biens, ou celui du service de pouvoir en disposer auprès d'organismes communautaires. Un bon jugement et une conscience sociale, les exigences que M. Gauthier associe aux tâches du commis, me semblent viser particulièrement ce volet de leur travail. Si l'on ajoute à cette tâche caractéristique du poste, certaines activités liées à la préparation de l'encan annuel qui, on l'a vu, se prépare de longue haleine, et impliquent aussi un choix « *réfléchi parmi des solutions connues* », il existe suffisamment d'éléments pour justifier l'octroi du niveau **2** pour ce facteur.

[491] *Communications internes (F-9 - S : 3 et V : 2)*. Le travail du commis au quartier maître ne me paraît pas offrir d'exemples significatifs pour lesquels seraient exigés des communications régulières avec d'autres employés pour expliquer ou interpréter des idées relativement complexes. Les échanges réguliers évoqués par M. Piché impliquent, de façon typique, d'extraire de l'information ou des faits (vérification pour les pièces à conviction et conversations avec les agents de la paix), d'en cueillir, ou encore de répondre à des questions des policiers sur leurs besoins de fournitures ou de vêtements. Le niveau **2** est approprié pour ce type d'échanges réguliers.

[492] Décision sur les facteurs contestés :

- **(F-3)** *Coordination et dextérité* : **1**
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* **2**
- **(F-9)** *Communications internes* **2**

Technicien – Support aux usagers

[493] Les trois (3) facteurs en litige sont les suivants : *Postures et déplacements* (**F-6 - S : 3 et V : 2**), *Communications externes* (**F-10 - S : 3 et V : 2**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 4 et V : 1**), soit **S : A2 B2 C3 D0; V : A0 B1 C2 D0** .

[494] *Postures et déplacements* (**F-6 - S : 3 et V : 2**). Le point en litige concerne la durée des exigences physiques liées à l'emploi. Si M^{me} Bouchard a expliqué fort bien le temps requis pour celles liées à l'installation et à la dépose des ordinateurs personnels, elle a peu abordé celui consacré à d'autres activités du technicien présentant des exigences analogues (salles de téléphonie, voitures de police par exemple) et dont a fait état M. Massé avec clarté et précision. Sans pouvoir chiffrer précisément ce temps, il n'est pas déraisonnable de penser que, une fois ajouté aux nombreux déplacements du technicien d'un point de travail à un autre, il rejoint la plage de temps de 2 à 3 heures par jour. Pour cette raison, le niveau **3** du facteur est justifié.

[495] *Communications externes* (**F-10 - S : 3 et V : 2**). Les communications ou les rapports avec les interlocuteurs extérieurs (principalement les fournisseurs en l'espèce) dont il s'agit pour ce facteur doivent survenir sur « *une base normale et régulière* ». Si l'exemple des difficultés liées au CRPQ, ou celui du projet du conseil municipal sans papier, impliquent et nécessitent des échanges d'explications complexes ou détaillées, ils me paraissent trop irréguliers ou atypiques du travail du technicien support aux usagers. Pour

leurs tâches caractéristiques qui s'adressent aux besoins des usagers, leurs échanges semblent survenir davantage « *dans le but d'obtenir ou de fournir des renseignements courants ou de répondre à des questions spécifiques* », nommément des problèmes d'application de logiciels. Comme on l'a vu, de nombreux logiciels sont sous garantie et les logiciels corporatifs relèvent d'un autre groupe. Pour cette raison, l'énoncé du degré **2** du facteur colle mieux à la réalité du travail en cause que celui du degré 3.

[496] *Environnement physique de travail (F-12 - S : 4 et V : 1), soit S : A2 B2 C3 D0; V : A0 B1 C2 D0.* En relisant les témoignages du technicien et de sa supérieure, on se rend compte qu'ils se rejoignent largement sur la plupart des éléments. Selon la preuve qui s'en dégage, les inconforts A et B liés au travail dans les salles de serveurs ou sur les voitures de police se manifestent *fréquemment*, pour un coefficient de 1.

[497] En C, je n'estime pas que la preuve présentée justifie de conclure à des mouvements répétitifs au sens de la définition retenue à l'étape 1 du présent processus d'examen. Leurs interventions impliquent principalement des applications de logiciels et des rapports plus soutenus avec les usagers qu'ils sont appelés de la sorte à desservir. L'utilisation concurrente de la souris, du clavier et du portable demeure dans ces cas moins soutenue que pour leurs collègues techniciens réseau dont la présente traite plus loin. Quant aux écarts de température et aux intempéries, la fréquence de 4 fois par semaine reconnue par la M^{me} Bouchard autorise la cote 2 du facteur. Les cotes pour le facteur sont donc : A-1, B-1 et C-2, soit la note globale (1+ 2+ 6) = 9 ou cotation **3**.

[498] Décision sur les facteurs contestés :

- **(F-6)** *Postures et déplacements:* **3**
- **(F-10)** *Communications externes* **2**
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* **3**

Inspecteur résidentiel

[499] Les facteurs en litige pour ce poste sont les suivants : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 2 et V : 1**), *Concentration* (**F-4 - S : 3 et V : 2**, soit **S : 2B** et **V : 2A**), *Manipulation d'objets* (**F-7 - S : 2 et V : 1**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 5 et V : 2**), soit **S : A3 B2 C3 D1; V : A1 B1 C1 D0**

[500] *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 2 et V : 1**). Les éléments les plus pertinents sont ici les mesures et les croquis effectués par l'inspecteur résidentiel, les outils étant en nombre limité et, pour la caméra, d'usage également limité puisqu'elle ne sert qu'à enregistrer des choses exceptionnelles. Les mesures prises portent essentiellement, à l'extérieur, sur l'aire et, à l'intérieur, sur l'espace occupé par les armoires; selon la preuve, elles n'exigent pas un degré important de précision, l'important étant de s'assurer qu'elles soient prises toujours de la même façon.

[501] Même s'il s'avère un élément important, aucune grande précision n'est exigée non plus des croquis esquissés. Selon la preuve, ils ne sont pas faits à l'échelle et servent principalement à identifier le type ou la forme de maison en cause et les modifications susceptibles de lui être apportées. L'inspection visuelle servant à relever les éléments qualitatifs (types de bois ou d'autres matériaux) de la résidence et l'inscription des résultats sont menées distinctement des autres tâches à effectuer. Considérés dans leur ensemble, tous ces éléments ne suggèrent donc pas à mon avis une coordination sensorielle plus élevée que la normale. Le niveau **1** du facteur est approprié.

[502] *Concentration* (**F-4 - S : 3 et V : 2**, soit **S : 2B** et **V : 2A**). Le litige concerne, non pas l'intensité, mais la durée de la concentration exigée par ce

travail, c'est-à-dire d'une durée moyenne pour le Syndicat (1 heure à moins de 2 heures) et courte pour la Ville (moins d'une (1) heure). Il implique également l'argument de la « *concentration gruyère* » invoquée par les représentantes, c'est-à-dire le sens à donner à la continuité visée par l'énoncé du facteur.

[503] Son intitulé sur l'élément de la durée comprend, en souligné, l'adjectif continue, un signe important à mon avis du désir des parties de lui associer une interprétation plus restrictive que libérale. Ceci ne veut pas dire évidemment que toute interruption, même limitée dans le temps, fait en sorte que la concentration moyenne exigée pour accomplir la tâche prenne alors fin. À l'inverse, à moins de lui retirer toute portée pratique, un tel accent sur la continuité ne peut signifier non plus que la même concentration demeure, ou simplement s'additionne alors qu'interviennent entre temps d'autres tâches comportant d'autres exigences de concentration.

[504] En d'autres mots, l'appréciation de la durée continue de concentration doit tenir compte du contexte particulier et des éléments spécifiques de la ou des tâches qui la sollicitent. Par exemple, répondre aux questions du citoyen a de fortes chances de suspendre l'effort de concentration de l'inspecteur résidentiel s'il s'agit pour lui à ce moment de remplir sa fiche ou de tracer son croquis. La concentration en cause, soulignons-le, se rattache selon l'énoncé aux tâches caractéristiques du poste.

[505] En l'espèce, il ne fait pas de doute que l'inspection proprement dite et le remplissage de la fiche exigent dans l'ensemble une concentration relativement soutenue ou, selon l'énoncé, plusieurs formes de concentration. Chacune de ces tâches caractéristiques nécessite en moyenne une demi-heure selon la preuve. Il y a lieu d'y ajouter à mon avis l'effort de concentration que suppose, en raison de l'organisation particulière du travail qui est la leur, la planification de sa journée d'inspection en fonction des cartes qu'il a laissées en l'absence du propriétaire, du secteur dans lequel il se trouve ou des réaménagements

d'agenda à effectuer pour des raisons d'efficacité. Bref, il m'apparaît que l'ensemble du travail d'inspecteur exigeant une concentration moyenne déborde, même si ce n'est pas de façon considérable, la limite inférieure d'une heure (1) du niveau 2. En conséquence, le niveau **3** est justifié, soit **2B**.

[506] *Manipulation d'objets (F-7 - S : 2 et V : 1)*. L'argument syndical est ici en butte à la même difficulté que soulevaient les dossiers transportés par la technicienne en rémunération. La quantité qu'on transporte est, dans une large mesure, un choix personnel car les techniciens ne sont soumis à aucune directive en la matière. Même en acceptant que le nombre de dossiers initial est déterminé par les quotas prévus pour la période, il ne me semble pas que leur poids, même augmenté des outils exigés, excède la limite de 5 kg ou plus. Le poids supérieur invoqué par M. Leblanc comprenait la valise, laquelle n'est pas imposée par l'Employeur et n'est pas utilisée par tous ses collègues. Pour cette raison, le niveau **1** s'applique.

[507] *Environnement physique de travail (F-12 - S : 5 et V : 2)*, soit **S : A3 B2 C3 D1; V : A1 B1 C1 D0**. Même s'il est appelé à se déplacer constamment en voiture pour son travail, une caractéristique d'emploi qui l'en distingue de beaucoup de ses collègues cols blancs, l'inspecteur n'est pas exposé fréquemment à mon avis à « *un niveau anormal de bruit* » au sens de l'énoncé du facteur. L'inspecteur ne se rend pas sur les sites en construction et le bruit de la circulation, le seul invoqué par M. Leblanc, demeure celui propre à un environnement urbain qui, à moins de conditions exceptionnelles, ne génère pas d'inconfort notable. Par contre, l'effet de l'humidité et la chaleur, liées comme elles le sont aux variations climatiques saisonnières et aux conditions diverses d'une résidence à l'autre, se trouve accentué du fait des déplacements constants de l'inspecteur entre sa voiture et les résidences à inspecter. Si ces variations sont faibles ou inexistantes à certains temps de l'année, ce n'est pas

le cas à d'autres. C'est pourquoi à mon avis *fréquemment* semble mieux décrire que *occasionnellement* la récurrence de cet inconfort. La cote est donc ici A2.

[508] En B, la présence de produits salissants (boue, huile, excréments de chat, etc) est établie. Étant donné les exigences d'inspection autant à l'extérieur qu'à l'intérieur, le terme *fréquemment* me semble refléter adéquatement leur récurrence. La cote est donc B2.

[509] En C, je ne crois pas que les exemples donnés par M. Leblanc (salle de bain, cour arrière) représentent des endroits isolés au sens de l'énoncé du facteur. Quant aux grands écarts de température, ils surviennent forcément en périodes saisonnières et, pour cette raison, sont de fréquence occasionnelle. La cote est donc C1. En D, la preuve ne démontre pas l'existence de ces inconforts : D0 donc. Les cotes pour le facteur sont donc : A2, B2 et C1 et D0, soit la note globale (2 + 4 + 3) = 9 ou cotation **3**.

[510] Décision sur les facteurs contestés :

- **(F-3)** *Coordination et dextérité:* **1**
- **(F-4)** *Concentration* **3**
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* **1**
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* **3**

Technicien réseau

[511] Quatre (4) facteurs sont en litige relativement à ce poste. Ce sont : *Concentration* (**F-4 – S : 4 ou C2 et V : 3 ou B2**), *Postures et déplacements* (**F-6 – S : 3 et V : 2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 – S : 5 ou cC et V : 4 ou bC**), *Environnement physique de travail* (**F-12 – S : 4 et V : 1**), soit **S : A3 B2 C3 D0; V : A1 B1 C1 D0**

[512] *Concentration* (**F-4 – S : 4 ou C2** et **V : 3 ou B2**). La preuve révèle en l'instance de nombreuses activités pour lesquelles une intensité moyenne de concentration est requise du technicien. Celles invoquées par le supérieur pour justifier son évaluation d'une durée de 1 heure à moins de 2 heures me semblent axées principalement sur les exigences d'installation et d'optimisation de systèmes. Si l'on en ajoute d'autres décrites avec précision par M. Moncion, comme par exemple l'évaluation de logiciels, la participation aux devis et à d'importants projets, la recherche continue liée à la sécurisation des réseaux, ou encore le développement de procéduriers ou les interventions en période d'appel, le critère de longue durée (2 heures et plus) me semble satisfait. L'exigence constante d'inter-connectivité entre systèmes et éléments de systèmes impose en l'occurrence une concentration soutenue de la part du technicien eu égard à l'ensemble de ses interventions. La combinaison C-2, ou le niveau **4**, est pour cette raison appropriée.

[513] *Posture et déplacements* (**F-6 - S : 3** et **V : 2**). La preuve sur ce point me paraît insuffisante pour justifier le niveau réclamé par le Syndicat. Elle fait voir en effet une mobilité qui dans l'ensemble est relativement limitée et une part modeste occupée par des activités d'installations d'équipement dans les salles de téléphonie. Outre qu'elles exigent peu de temps, ces dernières activités sont de faible volume étant donné les serveurs ou les commutateurs et aiguilleurs acquis annuellement par la Ville. Il en va de même des activités de câblage, une impression qui se dégage du témoignage du technicien lui-même. Le niveau **2** est approprié.

[514] *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 5 ou cC** et **V : 4 ou bC**). Les témoignages de MM. Moncion et Gagnon se rejoignent sur l'essentiel en ce qui concerne le cadre de gestion dans lequel les projets sont assignés et leur suivi assuré. Ils font ressortir la relation étroite et soutenue entre le chef et les techniciens pour ce qui est des visées et des objectifs de ces projets, les besoins de discussion à leur sujet lorsque que se présentent

diverses orientations possibles, la détermination de priorités par rapport aux livrables. Les rencontres aux deux semaines et les agendas qui les accompagnent, et en règlent le cours, sont aussi substantiels que détaillés quant aux questions soulevées et souvent résolues.

[515] Pour toutes ces raisons, il m'est avis que la portée de ce cadre de gestion et son application soutenue sur le terrain traduisent des « *directives générales* » plutôt que des « *orientations très générales* » au sens de la variable *autonomie* du facteur. Ainsi qu'il sied au degré *b* de cette variable, le travail des techniciens peut être vérifié occasionnellement (il l'est au moyen des discussions et rencontres mentionnées au cours desquelles « *seuls les problèmes non courants sont soumis au supérieur* »). La combinaison bC, ou le niveau **4**, est appropriée.

[516] *Environnement physique de travail (F-12 - S : 4 et V : 1)*, soit **S : A3 B2 C3 D0; V : A1 B1 C1 D0**. En A, les inconforts de chaleur et de bruit vécus par les techniciens réseau et liés au travail dans les salles de serveurs ou sur les voitures de police semblent pour l'essentiel semblables à ceux de leurs collègues du support aux usagers. La fréquence en est cependant continue en raison de la situation du technicien Legros appelé à se rendre chaque jour dans la salle des serveurs, une situation dont pourraient hériter ses collègues par suite de changements dans les affectations. La cote est donc A3.

[517] En B, la fréquence appropriée selon la preuve est manifestement *rarement*, pour la cote B0. Quant aux mouvements répétitifs visés par la variable C, il m'apparaît que la nature de leurs interventions et l'interaction constante entre la souris, le clavier et le portable que la presque totalité d'entre elles exigent, par exemple, devis, schémas, liens constant avec les systèmes et l'Internet, tests d'inter-connectivité, réparations de pannes, etc, justifie l'octroi du coefficient 3 dans leur cas, soit *continuellement* ou la cote C3. En D, il s'agit

de jamais ou rarement, soit D0. Il en résulte que la note globale pour ce facteur est $(3 + 0 + 9 + 0) = 9$ ou la cotation **3**.

[518] Décision sur les facteurs contestés :

- **(F-4)** *Concentration* **4**
- **(F-6)** *Postures et déplacements* **2**
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* **4**
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* **3**

Préposé aux communications

[519] Les facteurs en litige pour ce poste sont : *Concentration* (**F-4 - S : 4 (B3)** et **V : 3 (A3)**), *Coordination et formation* (**F-11 - S : 2** et **V : 1**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 4 (A3C3)** et **V : 1 (A3C0)**). Il convient de noter que, pour le facteur 11, les parties s'entendent pour reconnaître un degré 3 à deux des titulaires de ce poste, soit MM. Guy Plouffe et Sylvain Cousineau.

[520] *Concentration* (**F-4**). Il est clair d'abord que ce type de travail impose dans l'ensemble aux préposés des efforts de concentration supérieurs à ce qu'on retrouve chez la majorité des salariés cols blancs. Toutefois, aux fins de l'application du facteur la visant, semblable concentration doit être examinée, puis mesurée à partir des divers énoncés des niveaux 3 et 4 du plan d'évaluation relativement à ses deux composantes, soit son intensité et sa durée. Le décideur est appelé à retenir, parmi tous ceux offerts, l'énoncé qui reflète le mieux selon la preuve les tâches et leur mode de réalisation.

[521] Selon la cote B3 proposée par le Syndicat, les tâches de l'emploi exigent une concentration d'une intensité *moyenne* pendant des périodes de *longue durée*. En proposant la cote A3, l'Employeur estime au contraire que ces tâches peuvent exiger une concentration *extrême* pendant des périodes de

courte durée. Certes, d'autres combinaisons sont possibles (B2 et C1 au niveau 3, soit *concentration extrême/courte durée* et *concentration limitée/longue durée*; et C2 au niveau 4, soit *concentration extrême/moyenne durée*), mais elles me paraissent avoir été écartées avec raison par l'une et l'autre partie.

[522] Reste ainsi les deux cotes suggérées par ces dernières. L'aspect qui, à mon avis, favorise la thèse patronale concerne la reconnaissance qu'elle permet de l'exigence très claire d'une intensité extrême à divers moments de leur quart de travail, une intensité que le plan relie à l'obligation d'accomplir en même temps plusieurs « *tâches qui exigent toutes de la concentration et de l'attention en même temps* ». Certains des incidents à l'origine des appels 911 et le traitement qu'ils exigent instaurent inévitablement un mode de gestion de crise comme l'ont rappelé avec vivacité et moult détails la préposée et la chef d'équipe. Parler d'une concentration continue moyenne pour décrire le type alors exigé m'apparaît édulcorer un aspect central du mode dominant d'intervention de la préposée en de telles circonstances.

[523] Par contre, on peut imaginer facilement que ce mode, sauf en des circonstances exceptionnelles, n'est pas de nature à se prolonger indûment. À cet égard, la norme de *moins d'une heure* associée à la durée *courte* de ce genre de concentration semble « *coller* » assez bien à mon avis aux nombreux exemples de situations évoquées en preuve testimoniale. Dans l'ensemble donc, la cote A3 arrive à mieux caractériser l'essence du travail en cause et la concentration qu'il exige que la cote B3. En conséquence, le niveau approprié du facteur est **3**.

[524] *Coordination et formation (F-11)*. La situation des préposés appelés à intervenir auprès de leurs collègues ayant à compléter leur formation pratique rappelle à beaucoup d'égard celle des préposés au CANU analysée dans ma

décision précédente. La notion de coordination visée par le 2^e énoncé, si elle paraît relativement restreinte, doit s'apprécier cependant au regard de l'objet du facteur qui « *mesure l'étendue opérationnelle de ces responsabilités additionnelles* », soit « *de former ou de coordonner le travail d'autres personnes en plus de leur travail de base* ». La nature des opérations en cause et le taux important de roulement qui s'y rattache donnent un caractère plus qu'aléatoire aux diverses situations susceptibles d'exiger du préposé qu'il donne des instructions ou coordonne le travail d'une ou de quelques personnes. Pour ces raisons, le degré **2** du facteur est justifié.

[525] *Environnement physique de travail (F-12)*. Les mouvements répétitifs sont, en C, le seul élément en litige. Les arguments les visant sont les mêmes que ceux plaidés dans le cas de la chef d'équipe CAU. La preuve présentée pour le préposé n'a pas pour effet, à mon avis, de modifier la nature de l'analyse menée à ce sujet dans la décision précédente (paragraphe 627) : l'environnement est le même, comme les outils également et leur mode d'utilisation. Pour ce facteur, son application est donc la suivante : **A3C0**, soit la note globale $(1 \times 3) + (3 \times 0) = 3$, pour la cotation **1**.

[526] Décision sur les facteurs contestés :

- **(F-4)** *Concentration* **3**
- **(F-11)** *Coordination et formation* **2**
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* **1**

Technicienne à la facturation

[527] Les cinq (5) facteurs en litige pour ce poste au terme de l'argumentation sont les suivants : *Concentration (F-4 - S : 4 et V : 3)*, *Complexité et analyse de problèmes (F-5 - S : 3 et V : 2)*, *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 4 et V : 3, soit bC et bB respectivement)*, *Communications externes*

(F-10 - S : 4 et V : 3), *Environnement humain de travail* **(F-13 - S : 3 et V : 2**, soit **A3 et A2** respectivement). Pour le facteur 11, en litige au départ, mais reconnu par la suite de niveau 3 pour l'une des titulaires, M^{me} Julie Robinson (voir les explications dans la partie II de la présente), je présume, *sous réserve de confirmation ultérieure des représentantes*, qu'il est de niveau 1 pour les autres titulaire.

[528] *Concentration* **(F-4)**. La référence à mes considérations sur le volume et l'intensité des tâches du poste de technicienne en documentation (paragraphe 616), invoquée par la représentante syndicale, me paraît appropriée en l'espèce. Plusieurs lois et règlements (par exemple sur le calcul de l'étalement, du plafonnement, ou encore des améliorations locales) et leur incidence sur les tâches de facturation à effectuer imposent en effet des exigences d'attention soutenue indéniables. En outre, le fort volume de facturation en cause (une moyenne de 2 392 factures complémentaires et diverses sont préparées chaque mois par les techniciennes selon M^{me} Robinson) contribue sûrement à allonger la période de cette attention. Ce sont là des aspects du travail qui, au plan de la concentration et de la précision exigée quant au résultat, rappellent les tâches de catalogage et d'élagage de la technicienne en documentation. Considérée par rapport à l'ensemble des tâches caractéristiques du poste, une durée de 2 heures et plus me paraît justifiée pour ce poste. Le niveau **4** s'applique en conséquence.

[529] *Complexité et analyse de problèmes* **(F-5)**. Les situations et les informations dont a à traiter la technicienne me paraissent comporter effectivement des relations parfois difficiles à établir (dans le cas notamment des règlements concernant le calcul de l'étalement ou du plafonnement, ou de modifications qu'on leur apporte). À nouveau, comme dans le cas de la technicienne en documentation, elles exigent une bonne analyse et, si les solutions apportées s'inspirent habituellement de règles, procédures ou de

directives bien établies, (les estimés prévisionnels de taxes et les factures complémentaires en constituent un bon exemple), elles n'excluent pas le besoin de réflexion et de jugement. L'énoncé du niveau **3** me semble décrire assez bien ou, à tout le moins, mieux que ne le fait celui du niveau précédent, la complexité relative de ses tâches.

[530] *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8)*. Si on doit admettre qu'il y a sans doute absence de conséquence monétaire importante en raison des contrôles serrés qu'exerce la responsable dans le cas de montants élevés, les autres impacts visés par niveau C (impacts externes et impact sur l'image de la municipalité) sont faciles à concevoir dans le cas d'erreurs portant sur des factures complémentaires, des estimés prévisionnels, des calculs liés à des travaux d'aqueduc et d'égouts dans la zone blanche, etc. Elles affectent potentiellement les notaires, développeurs, vendeurs de propriété. Pour cette raison, le degré C correspond mieux que le précédent aux conséquences résultant d'erreurs dans le travail de la technicienne. La cote appropriée est donc **bC** ou le niveau **4**.

[531] *Communications externes (F-10)*. La preuve syndicale et patronale présente à ce sujet une convergence notable quant aux interlocuteurs en cause (des propriétaires, notaires, etc) et à la nature des échanges. Ces derniers n'impliquent pas, contrairement à ce qu'exige le niveau 4, des habiletés de persuasion en regard des questions controversées ou complexes qui y sont abordées. L'énoncé du degré **3** décrit correctement la situation de la technicienne sous cet aspect. C'est celui qu'il convient d'appliquer.

[532] *Environnement humain de travail (F-13)*. Le seul élément en litige quant au contact avec des clients insatisfaits concerne sa fréquence, soit fréquemment ou continuellement. Envisagée dans l'ensemble de la preuve, notamment le temps considérable consacré à la saisie et au traitement de données, le caractère de 2^e ligne de leur intervention et la rotation du

personnel pour ce qui est du service à la clientèle, l'idée de ce genre d'incidents survenant à tous les jours me semble excessive. On a souligné avec raison que d'intervenir en 2^e ligne peut avoir pour effet de rendre plus irascible un contribuable insatisfait, par contre, cet effet est sans doute neutralisé par la préparation du dossier et la qualité de la réponse subséquente que cette procédure permet. Ainsi, la notion de 2 à 3 fois par semaine la plupart des semaines me semble mieux refléter l'ensemble de la preuve sur cet aspect du travail. La cote A2, soit la note globale 2, ou le niveau **1** du facteur s'applique.

[533] Décision sur les facteurs contestés :

- **(F-4)** *Concentration* **4**
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* **3**
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* **4**
- **(F-10)** *Communications externes* **3**
- **(F-11)**** *Coordination et formation* **1**
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* **1**

** À l'exception du poste de M^{me} Julie Robinson à qui on reconnaît le niveau 3.

Préposé à l'accueil

[534] Les facteurs en litige sont les suivants: *Concentration* (**F-4 – S : 2 (2A) et V : 1 (1A)**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 3 et V : 1, soit C3 et C0** respectivement), *Environnement humain de travail* (**F-13 - S : 2 et V : 1, soit A3 et A1** respectivement). S'y ajoute la question de la combinaison applicable au facteur F-8 *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*, dont on reconnaît par ailleurs qu'il est de niveau **1**, soit **aC** pour le Syndicat et **aA** pour la Ville.

[535] *Concentration* (**F-4**). Les questions auxquelles la préposée est appelée à répondre, ou les renseignements qu'elle fournit, sont assurément variés. Rien

n'indique cependant qu'ils soient, pour la très grande majorité d'entre eux, de nature autre que récurrente et plutôt routinière. Pour cette raison, ils ne me paraissent pas exiger une concentration relativement soutenue ou focalisée, ou plusieurs formes de concentration, comme l'exige l'énoncé applicable à une intensité moyenne de concentration. L'énoncé portant sur l'intensité limitée « *permet la variété* » et la possibilité de revenir en arrière si on a manqué un élément. Il reflète mieux que le précédent les tâches caractéristiques du poste. soit les éléments La cote 1A s'applique en conséquence, soit le niveau **1** du facteur.

[536] *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8), (litige sur le degré d'incidence seulement)*. L'argument syndical porte principalement ici sur l'impact d'une action ou erreur sur l'image de la ville. Tout en admettant que le poste, et la façon d'en accomplir les fonctions, reflète une certaine image de la ville, il ne semble pas que l'énoncé de l'incidence *très élevée* propre à la cote C recherchée vise ce type de répercussions. Cet énoncé associe à l'image de la municipalité l'impact sur les services externes. Envisagée dans son ensemble, c'est-à-dire relativement à un autre de ses éléments constitutifs telle la conséquence monétaire importante, sa portée me semble viser des conséquences d'une nature plus élevée que celles risquant de découler du travail de la préposée à l'accueil. Même si lui-même n'arrive pas à décrire précisément la situation de la préposée, l'énoncé de l'incidence *négligeable* me semble mieux répondre à l'économie du facteur que l'énoncé C. La combinaison qui lui est applicable est **aA**.

[537] *Environnement physique de travail (F-12)*. Il y a lieu, étant donné la preuve au sujet de l'inconfort lié au « grand écart de température », de distinguer la période d'avant et d'après l'installation de nouvelles portes et d'une chaufferette pour le kiosque d'accueil à l'automne 2007. Il est clair que, avant cette installation, cet inconfort était présent. Pour ce qui est de sa

fréquence, elle doit nécessairement tenir compte des conditions climatiques ambiantes, c'est-à-dire que le grand froid ou la grande chaleur ne se manifeste pas continuellement à toutes les périodes de l'année. Pour cette raison, on doit estimer un inconfort fréquent, soit la cote C2.

[538] Si cet inconfort disparaît à toutes fins utiles après cette installation, la question de l'endroit isolé demeure présente. Bien que l'entrepôt ne représente pas l'exemple le plus pur à cet égard, il me semble répondre dans un contexte de travail de cols blancs à la définition du facteur qui impose de tenir compte de l'isolement parmi les conditions à considérer. Les tâches de gestion de l'inventaire de documents imposent à la préposée de s'y rendre et d'y travailler assez souvent. Cet inconfort est, selon la preuve et la notion retenue pour le travail à temps partiel, fréquent soit la cote C2. En conséquence, la cote applicable en C pour ce poste est C2, soit la note globale $(3 \times 2) = 6$, pour le niveau **2** du facteur.

[539] *Environnement humain de travail (F-13)*. La fréquence de l'inconvénient A est seule en litige. Cet inconvénient renvoie à la période du midi durant laquelle des citoyens mécontents se présentent pour payer par exemple des contraventions. Pour retenir la prétention syndicale d'une fréquence continue, il faudrait supposer que chaque demande de renseignement d'un contribuable donne lieu à un échange désagréable ou carrément hostile. Il serait étonnant, à mon avis, qu'une fois avisé qu'il doit se rendre ailleurs, un contribuable manifestera extérieurement et invariablement son mécontentement. Ceci dit, il est réaliste de penser que, sur le nombre de visites en cause, de telles situations se présenteront fréquemment. La cote A2, soit la note globale $(1 \times 2) = 2$, ou le niveau **1** du facteur, est appropriée.

[540] Décision sur les facteurs contestés :

- **(F-4)** *Concentration* **1**
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* **1**
 Combinaison applicable : aA.
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* **2**
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* **1**

Commis judiciaire et support aux auditions

[541] Les facteurs en litige sont les suivants : *Coordination et dextérité (F-3 - S : 3 et V : 2)*, *Concentration (F-4 - S : 3 (B2) et V : 2 (A2))*, *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 4 (bC) et V : 1 (aC)*, *Communications externes (F-10 - S : 3 et V : 2)*.

[542] *Coordination et dextérité (F-3)*. La preuve à ce sujet ne présente aucun élément réellement significatif pour lequel une rapidité d'exécution serait exigée, ou une variable clé dans l'accomplissement du travail. L'exemple du défendeur attendant l'ordonnance est certes réel, mais je retiens du témoignage de M^{me} Charbonneau que sa précision importe davantage que la rapidité avec laquelle elle sera émise. Elle a précisé en effet qu'il manque parfois des choses dans la demande de préparation d'ordonnances, que plusieurs ordonnances peuvent être émises pour une seule personne, ou encore qu'elle doit vérifier un autre programme, dans le cas d'une probation, quelles en étaient les conditions. Dans un tel contexte et selon la preuve, la rapidité cède invariablement le pas à l'exigence de précision. Le niveau **2** du facteur est approprié.

[543] *Concentration (F-4)*. La question touche ici à l'argument de la variété des tâches et leur rapport à la continuité de la concentration exigée. Il s'agit en somme de l'application des considérations visées par l'une des questions

thématiques analysées dans la section précédente. À cet égard, le cumul de nombreuses tâches du commis judiciaire dont l'exécution survient dans un laps de temps relativement continu me paraît justifier une concentration moyenne d'une durée moyenne, soit d'une (1) heure à moins de deux heures. On retrouve parmi elles, liées à un volume hebdomadaire important de dossiers et à la précision des renseignements qui y figurent ou doivent y figurer, la vérification d'informations au dossier ou la recherche d'informations manquantes, l'analyse et l'application des critères pour les demandes de rétraction de jugement ou de réduction de frais, le traitement d'appels de défendeurs, etc. Si elles peuvent être entrecoupées, ces tâches continuent cependant d'exiger une concentration moyenne d'une intensité moyenne telle que le plan la définit. La cote B2 est appropriée, ce qui se traduit par le niveau **3** du facteur.

[544] *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8)*. La preuve est en l'espèce clairement prépondérante sur l'encadrement important qui entoure l'exécution du travail du commis judiciaire. Il suffit de relever le nombre importants de procéduriers et la vérification périodique dont ce travail fait l'objet pour constater que l'énoncé du degré a d'autonomie du facteur s'applique pleinement. La majorité du temps, le travail exige en effet d'être « ...réalisé à partir d'instructions et de règles détaillées et précises ». L'expérience remarquable de M^{me} Charbonneau, qui les connaît par cœur et qui a contribué elle-même à l'élaboration des procéduriers, n'a pas pour effet de modifier, à cet égard, la nature profonde des fonctions du poste. La cote **aC** est donc justifiée, pour le niveau **1** du facteur.

[545] *Communications externes (F-10)*. Il arrive, selon la preuve, que le commis judiciaire ait à obtenir et, surtout, à fournir des explications complexes et détaillées aux défendeurs en matière par exemple de rétractations de jugement ou de dossiers au parcours inusité. Toutefois, la thèse syndicale à ce sujet se butte rapidement à l'exigence que pose l'énoncé général du facteur

selon laquelle de telles communications sont celles imposées par le travail « *sur une base normale et régulière* ». Or, dans la grande majorité des cas, elles portent sur des renseignements courants ou impliquent des réponses à des questions spécifiques. Il n'est pas besoin de référer à cette fin au document *Questions fréquemment demandées*, élaboré longtemps après la date du 1^{er} janvier 2007; les précisions apportées à leur sujet par M^{me} Charbonneau suffisent à mon avis à établir leur nature pour la majorité d'entre elles. Pour cette raison, le degré du facteur approprié est **2**.

[546] *Décision sur les facteurs contestés* :

- **(F-3)** *Coordination et dextérité* **2**
- **(F-4)** *Concentration* **3**
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* **1**
- **(F-10)** *Communications externes* **2**

Préposé à la bibliothèque

[547] Les facteurs en litige sont les suivants : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3 et V : 1**), *Concentration* (**F-4 - S : 3 (B2) et V : 1(A1)**), *Complexité et analyse de problèmes* (**F-5 - S : 2 et V : 1**), *Coordination et formation* (**F-11 - S : 2 et V : 1**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 4 (B3), V : 1(B0)**), *Environnement humain de travail* (**F-13 - S : 4 (A3), V : 1(A2)**). Il y lieu de noter que, touchant le facteur 8 *Conséquences des actions, décisions ou erreurs*, les parties se sont entendues en début d'audience pour octroyer la combinaison **aC** correspondant au niveau 1 déjà convenu (*aB* était celle proposée par la Ville au départ).

[548] *Coordination et dextérité* (**F-3**). Les exigences du poste me semblent à cet égard en-deçà de celles reconnues à la technicienne en documentation et invoquées par la représentante syndicale à l'appui du niveau réclamé. Les

gestes à l'endroit desquels la coordination sensorielle est sollicitée sont ici plus délimités, et le résultat de l'opération à laquelle ils contribuent, est moins lié à l'ensemble de la séquence comme l'est celle du catalogage pour la technicienne. Cette fonction centrale impliquait, on l'a vu, une variété de supports et un volume important de renseignements à colliger et à inscrire.

[549] Le logiciel de prêts maintenant utilisé ne comporte pas, selon la preuve, des exigences de même nature. Les renseignements qu'on y inscrit, ou qu'on en retire, sont à la fois plus simples et moins nombreux. La précision qui s'y rattache, si elle importe évidemment, est moindre que dans le cas de la technicienne en documentation. Pour ce qui est de la rapidité, la preuve me semble insuffisante pour juger qu'elle constitue un aspect clé ou fort important des tâches caractéristiques de l'emploi. Le niveau **1** du facteur est approprié.

[550] *Concentration (F-4)*. Les tâches caractéristiques du poste, notamment le contact avec le public qui représente, et de loin, le gros du temps de travail du préposé selon M. Prud'homme, font appel à une intensité de concentration *limitée* plutôt que moyenne au sens des définitions qu'en donne le plan d'évaluation. On ne saurait dire en effet de ce travail qu'il exige plusieurs formes de concentration. Il me semble que l'attention exigée pour l'inscription à la carte d'accès, ou encore le classement de documents, est la même que pour l'identité de l'utilisateur du service Internet, des dates de retour et du calcul des pénalités selon le logiciel Horizon. Quant au service de référence, il se limite généralement à un niveau généralement superficiel, des techniciens spécialisés s'occupant de demandes plus complexes.

[551] Si elle est d'intensité limitée, cette concentration me paraît cependant durer plus d'une heure si l'on considère l'ensemble des opérations auxquelles se livre le préposé durant sa prestation. On a vu qu'en dehors des périodes de pointe, il sera appelé à faire du classement, du traitement de documents ou encore à vérifier des fiches d'inscription. L'ensemble de ces tâches variées et le

volume qui les accompagne justifie à mon avis une durée de concentration *limitée* d'une (1) heure à moins de 2 heures, soit la combinaison A2 du facteur ou le niveau **2**.

[552] *Complexité et analyse de problèmes (F-5)*. La norme du degré 1 du facteur selon laquelle les « *situations à traiter sont habituellement semblables et les solutions aux problèmes sont connues* » me semble correspondre adéquatement aux diverses situations révélées par la preuve. Les situations impliquant les sommes dues par un abonné pour ses retards, ou des abonnés ayant la garde partagée des enfants, et qui ont fait l'objet de commentaires de M^{me} Moasil, en donnent la mesure à mon avis. On sait que le facteur mesure particulièrement le niveau de raisonnement et de créativité nécessaire pour traiter les situations et solutionner les problèmes inhérents à l'emploi. Les situations présentées en preuve ne me paraissent pas, pour la plupart et dans l'ensemble, demander un choix réfléchi parmi des solutions connues. Le niveau **1** est donc approprié.

[553] *Coordination et formation (F-11)*. La preuve démontre à ce sujet des situations fort variées selon les succursales et selon les périodes considérées. Le fait demeure cependant, même selon le témoignage de M^{me} Moasil, que des préposés anciens ou jouissant d'une plus grande expérience continuent de jouer un rôle significatif en matière de formation des nouveaux. Ceci ne surprend guère quand on constate le taux élevé de renouvellement des préposés. Ce contexte, combiné à l'application du principe d'étendre à tous des fonctions susceptibles d'être exercées par l'ensemble des titulaires d'un poste, autorise à mon avis l'application du niveau **2** du facteur.

[554] *Environnement physique de travail (F-12)*. Un des éléments du litige concerne ici la définition de saleté ou de produit salissant comme l'a souligné M^{me} Moasil. Étant donné que le plan d'évaluation vise les cols blancs, il m'est

avis qu'on doit donner à ces termes une interprétation plus libérale que restrictive. L'expression « *peu ragoutants* » de M. Prud'homme pour décrire certains documents au retour s'y conforme. Par contre, la fréquence qu'il mentionne, soit à tous les jours, m'apparaît excessive. Ainsi que l'a souligné avec justesse M^{me} Moasil, si tel était le cas, il y a de fortes chances que le système de boîtes de retour serait modifié. En conséquence, la cote B2 me semble refléter adéquatement la preuve à cet égard, ce qui donne la note globale 6 (3 x 2), ou le niveau **2** du facteur.

[555] *Environnement humain de travail (F-13)*. À nouveau, l'application du facteur doit refléter, ou tenir compte de la diversité des situations vécues par les préposés aux diverses succursales. M^{me} Moasil a fait ressortir par exemple le taux général de satisfaction dans les plus petites d'entre elles. Il est clair en même temps que le prélèvement d'amendes, le retard dans une commande, la présence de jeunes, le rappel du temps d'utilisation de l'Internet sont toutes des situations susceptibles d'engendrer une part d'insatisfaction et de réactions chez un nombre significatif d'abonnés. La cote A2 me paraît être celle qui traduit le mieux cette réalité qu'ont décrite chacun à leur façon les deux témoins et qui tient compte des éléments du facteur à considérer. La note globale est donc 2 (1 x 2), et le niveau **1**.

[556] Décision sur les facteurs contestés :

- **(F-3)** *Coordination et dextérité* **1**
- **(F-4)** *Concentration* **2**
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* **1**
- **(F-11)** *Coordination et formation* **2**
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* **2**
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* **1**

Dispositif

[557] Pour toutes les raisons invoquées ci-dessus, le soussigné *ordonne* aux parties d'appliquer à tous les facteurs contestés des neuf (9) postes visés par la présente, l'évaluation déterminée précédemment pour chacun d'entre eux.

François Bastien

Gatineau, le 4 juin 2008

**ANTEA INC.
0705-87-QX
S/A-62-08(QX)**

ANNEXE I

Tableau des cotes de tous les facteurs des neuf (9) postes visés par la décision

Étape 2 du processus d'examen

Commis au Quartier maître

• (F-1) <i>Formation académique</i>	1
• (F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	2
• (F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	1
• (F-4) <i>Concentration</i>	2
• (F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	2
• (F-6) <i>Posture et déplacement</i>	3
• (F-7) <i>Manipulation d'objets</i>	4
• (F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	3
• (F-9) <i>Communications internes</i>	2
• (F-10) <i>Communications externes</i>	2
• (F-11) <i>Coordination et formation</i>	1
• (F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	3
• (F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	2

Technicien – Support aux usagers

• (F-1) <i>Formation académique</i>	3
• (F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	3
• (F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	2
• (F-4) <i>Concentration</i>	2
• (F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	3
• (F-6) <i>Posture et déplacement</i>	3
• (F-7) <i>Manipulation d'objets</i>	4
• (F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	3
• (F-9) <i>Communications internes</i>	2
• (F-10) <i>Communications externes</i>	2
• (F-11) <i>Coordination et formation</i>	1
• (F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	3
• (F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	2

Inspecteur résidentiel

- **(F-1)** *Formation académique* 3
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* 2
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* 1
- **(F-4)** *Concentration* 3
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* 2
- **(F-6)** *Posture et déplacement* 4
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* 1
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4
- **(F-9)** *Communications internes* 2
- **(F-10)** *Communications externes* 3
- **(F-11)** *Coordination et formation* 1
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* 3
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* 3

Technicien réseau

- **(F-1)** *Formation académique* 3
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* 4
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* 2
- **(F-4)** *Concentration* 4
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* 4
- **(F-6)** *Posture et déplacement* 2
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* 2
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 4
- **(F-9)** *Communications internes* 3
- **(F-10)** *Communications externes* 3
- **(F-11)** *Coordination et formation* 1
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* 3
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* 2

Préposé aux communications

• (F-1) <i>Formation académique</i>	1
• (F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	2
• (F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	3
• (F-4) <i>Concentration</i>	3
• (F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	3
• (F-6) <i>Posture et déplacement</i>	2
• (F-7) <i>Manipulation d'objets</i>	1
• (F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	4
• (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>	1
• (F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	3

* À l'exception des titulaires Guy Plouffe et Sylvain Cousineau à qui on reconnaît le degré 3 pour ce facteur.

Technicienne à la facturation

• (F-1) <i>Formation académique</i>	3
• (F-2) <i>Expérience préalable de travail</i>	3
• (F-3) <i>Coordination et dextérité</i>	2
• (F-4) <i>Concentration</i>	4
• (F-5) <i>Complexité et analyse de problèmes</i>	3
• (F-6) <i>Posture et déplacement</i>	1
• (F-7) <i>Manipulation d'objets</i>	1
• (F-8) <i>Conséquences des actions, décisions ou erreurs</i>	4
• (F-9) <i>Communications internes</i>	2
• (F-10) <i>Communications externes</i>	3
• (F-11) <i>Coordination et formation</i>	*1
• (F-12) <i>Environnement physique de travail</i>	3
• (F-13) <i>Environnement humain de travail</i>	1

* À l'exception du poste de **M^{me} Julie Robison** à qui on reconnaît le niveau **3**.

Préposé à l'accueil

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 1
- (F-3) *Coordination et dextérité* 1
- (F-4) *Concentration* 1
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 1
- (F-6) *Posture et déplacement* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (aA)* 1
- (F-9) *Communications internes* 1
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 2
- (F-13) *Environnement humain de travail* 1

Commis judiciaire et support aux auditions

- (F-1) *Formation académique* 1
- (F-2) *Expérience préalable de travail* 3
- (F-3) *Coordination et dextérité* 2
- (F-4) *Concentration* 3
- (F-5) *Complexité et analyse de problèmes* 2
- (F-6) *Posture et déplacement* 1
- (F-7) *Manipulation d'objets* 1
- (F-8) *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 1
- (F-9) *Communications internes* 2
- (F-10) *Communications externes* 2
- (F-11) *Coordination et formation* 1
- (F-12) *Environnement physique de travail* 3
- (F-13) *Environnement humain de travail* 3

Préposé à la bibliothèque

- **(F-1)** *Formation académique* 1
- **(F-2)** *Expérience préalable de travail* 1
- **(F-3)** *Coordination et dextérité* 1
- **(F-4)** *Concentration* 2
- **(F-5)** *Complexité et analyse de problèmes* 1
- **(F-6)** *Posture et déplacement* 4
- **(F-7)** *Manipulation d'objets* 4
- **(F-8)** *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* 1
- **(F-9)** *Communications internes* 1
- **(F-10)** *Communications externes* 2
- **(F-11)** *Coordination et formation* 2
- **(F-12)** *Environnement physique de travail* 2
- **(F-13)** *Environnement humain de travail* 1