

Décision sur 1 poste en litige (audience du 26 juin)

et

**Retour sur la question juridictionnelle à
à l'égard des facteurs 1 et 2 du Plan d'évaluation**

Étape 3 du processus d'évaluation

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

Analyste aux avantages sociaux

[1] Les six (6) facteurs suivants sont en litige relativement à ce poste : *Coordination et dextérité (F-3) - S : 3 et V : 2*, *Concentration (F-4 - S : 5 ou 3C et V : 4 ou 2C)*, *Complexité et analyse de problèmes (F-5 - S : 4 et V : 3)*, *Conséquences des actions, décisions ou erreurs (F-8 - S : 5 ou cC et V : 3 ou bB)*, *Communications externes (F-10 - S : 4 et V : 3)*, *Environnement humain de travail (F-13) - S : 2 ou A1C2 et V : 1 ou A1*).

[2] Ce poste, occupé par M. Claude Martel, est unique au sein de la section *Rémunération et avantages sociaux* du Service des ressources humaines. La section, dirigée par son chef M. Michel Fortin, comprend le groupe *Gestion de la rémunération* dans lequel on retrouve M. Martel, les techniciennes à la rémunération et deux postes de cadre, soit le conseiller aux avantages sociaux Georges Lavictoire et le conseiller administratif en régimes de retraite Alain Labelle. MM. Martel et Fortin ont témoigné pour le Syndicat et la Ville respectivement.

[3] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de ce poste, « le titulaire assure la gestion quotidienne des régimes d'assurances collectives et la gestion des activités financières reliées aux régimes de

retraite et assurances collectives; effectue diverses analyses et conciliations comptables; compile et complète divers rapports statistiques et assure un support aux techniciens à la rémunération». Les deux (2) principaux champs de responsabilité y apparaissant et les pourcentages de temps qui leur sont consacrés sont les suivants : *Analyse financière* (70%) et *Avantages sociaux* (30%).

[4] Après avoir entendu la preuve et les remarques de la représentante syndicale à ce sujet, je confirme le constat rendu lors de l'audience selon lequel l'intitulé du 2^e champ reflète mal la réalité des activités menées à cet égard par la titulaire du poste. Davantage que d'avantages sociaux proprement dits, les tâches décrites dans ce champ, telles « *apporter un support technique aux techniciens en rémunération...* », ou encore « *répondre aux questions des retraités...* », relèvent plutôt d'une fonction de soutien. Quant à la fonction analyse du poste, elle englobe clairement la notion d'avantages sociaux, de sorte que son utilisation dans le 2^e champ est porteuse de confusion possible.

[5] **2- Décision**

[6] Avant d'aborder les facteurs proprement dits, il y a lieu de consigner ici la remarque non contredite de la représentante syndicale proposant de changer l'intitulé *Avantages sociaux* du 2^e champ de responsabilité pour le remplacer par celui de *Soutien*. L'analyse financière dont parle le 1^{er} champ comprend également les avantages sociaux alors que les activités visées par le 2^e champ sont dans l'ensemble liées à des fonctions de soutien, telles « *apporter un support technique aux techniciens en rémunération...* », ou encore « *répondre aux questions des retraités...* ». Le titulaire a d'ailleurs mentionné que la répartition entre les deux champs ainsi conçus et rebaptisés est de 75% pour le premier et

de 25% pour le second. Je constate que l'ensemble de la preuve est à cet effet. Il reviendra aux parties d'effectuer la modification appropriée.

(F-3) Coordination et dextérité

[7] L'élément en litige concerne en l'espèce la rapidité exigée par les activités caractéristiques du poste. Même s'il est évident que le volume de renseignements dont l'analyste a à traiter, et les délais dans lesquels il est appelé à le faire, notamment en ce qui concerne les périodes de paie aux employés, sont dans le cas présent fort élevés, il convient de se rappeler que l'analyste, encore plus et à un niveau différent que ne le font les techniciennes à la rémunération, gère des *exceptions*. Son travail de vérification et de conciliation vise en effet à corriger ou à compléter les renseignements erronés ou omis générés par les divers systèmes, ou pallier par exemple aux recoupements incomplets entre le système maître payeur et autres relativement aux divers changements dans les fichiers d'employés.

[8] M. Martel a parlé lors de son témoignage d'une moyenne mensuelle de 150 modifications par rapport à la facture SSQ concernant les quelque 2 000 employés de la Ville, ainsi que de 50 à 60 changements annuels par les employés dans leur choix de protection ou d'options additionnelles. On conçoit d'autre part que les outils qu'il s'est lui-même donnés, notamment ses fichiers Excel, lui permettent de repérer ces modifications de façon sûre et rapide en regard des renseignements provenant des autres systèmes. Le temps alloué pour corriger les anomalies de la facturation SSQ, même s'il est d'une durée finie, est un autre facteur dont on doit tenir compte dans l'appréciation de la rapidité exigée.

[9] Lorsqu'on considère tous ces éléments à la lumière de l'énoncé du facteur, lequel porte spécifiquement sur les habiletés manuelles et la

coordination qui s'y rattache, il ne me semble pas que le travail d'analyste exige de lui dans l'ensemble, en plus d'une grande précision évidente, une rapidité d'exécution. La qualité de l'analyse et de la conciliation à effectuer importe bien davantage selon la preuve que la rapidité de la coordination sensorielle. Le niveau **2** est donc approprié.

(F-4) Concentration

[10] L'intensité *extrême* recherchée par le Syndicat pour ce facteur doit répondre aux deux exigences posées par son énoncé, lesquelles ont fait l'objet de remarques dans ma décision récente sur le poste d'analyste à la comptabilité. Comme dans ce dernier cas, le travail de M. Martel répond clairement à la première exigence, c'est-à-dire qu'il requiert une concentration très soutenue et localisée. Ce n'est toutefois pas le cas pour la seconde.

[11] Même si le travail impose une pluralité de supports, ces derniers sont essentiellement de type informatique et la tâche centrale qu'ils imposent à l'analyste est largement la même, soit la vérification et la conciliation des renseignements qu'ils contiennent. Cette tâche, selon le témoignage même du titulaire, est à hauteur de 75% du travail effectué par lui. Des autres tâches, c'est-à-dire celles liées à la fonction de soutien, on ne peut dire qu'elles forment une « ...*combinaison de tâches qui exigent toutes de la concentration et de l'attention* ». La logique applicable à cette analyse du facteur est celle-là même retenue pour l'analyste à la comptabilité. Le résultat en est le même, c'est-à-dire que la combinaison appropriée d'intensité et de durée est **C2** ou le niveau **4** du facteur.

(F-5) Complexité et analyse de problèmes

[12] Tout comme dans le cas de l'analyste à la comptabilité, la description d'emploi mentionne en l'espèce « *des analyses financières de difficultés élevées* », ce qui suggère au départ une complexité analogue. Ces difficultés proviennent autant de la diversité des régimes d'assurance que de celle des circonstances personnelles (personnes en congé de maladie ou sur le point de prendre une retraite, les assurances payables en cas de décès d'ex-employés, les protections optionnelles, etc.). Leur prise en compte est critique lorsque vient le moment d'autoriser, de calculer ou de modifier le versement de diverses prestations ou autres avantages sociaux. À ce titre, le travail impose une réflexion et une analyse importante.

[13] Ceci vaut également à mon avis pour les problèmes que l'analyste est appelé à résoudre. Les situations décrites par M. Martel présentent assurément des informations nombreuses et différentes et, étant donné les régimes en cause, des relations complexes à établir entre elles et les avantages que ces régimes leur reconnaissent.

[14] La présence de « modèles » ou d'éléments de « nature conceptuelle » est ici moins évidente que pour l'analyste à la comptabilité. Ceci dit, on peut concevoir par analogie chaque régime à appliquer et le contrat qui le définit comme une sorte de modèle de base à partir duquel l'analyste devra résoudre des problèmes présentant des caractéristiques souvent très particulières. Pour cette raison, il arrivera que de façon régulière il ait à mettre au point des solutions nouvelles et qui exigent de l'interprétation et de l'évaluation. Même si de ce point de vue il est d'une application moins uniforme que pour l'analyste à la comptabilité, l'énoncé du niveau **4** du facteur me paraît plus approprié dans l'ensemble que celui du niveau précédent.

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

[15] Les deux éléments du facteur sont en litige. En matière d'autonomie, il m'apparaît à la lumière des témoignages respectifs des deux intéressés que le travail en cause est beaucoup moins encadré que ne l'était celui de l'analyste à la comptabilité. La vérification du travail de M. Martel par son supérieur est d'une étendue ou d'une portée indéniablement moindre que dans ce dernier cas. Pour cette raison, on peut être justifié de conclure que son travail est réalisé à partir d'orientations très générales (la conception et la mise au point d'outils de travail propres et relativement élaborées en constitue un indice significatif) et que seuls les problèmes très complexes et litigieux sont soumis au supérieur. Le niveau **c** d'autonomie s'applique.

[16] Les choses sont différentes au plan de l'incidence ou des conséquences des erreurs, « *normalement et raisonnablement admissibles* » et qui excluent des contingences extrêmes. Certes fort importantes pour les employés, les conséquences monétaires que de telles erreurs entraînent doivent être considérées toutefois de niveau modéré lorsqu'elles sont envisagées à la lumière des deux énoncés du niveau *élevé* ou *très élevé* et de la totalité des sommes des factures en jeu. Elles émanent largement en effet de la gestion quotidienne des régimes d'assurances collectives et de retraite en vigueur pour reprendre la formulation de la description d'emploi. Elles excluent par le fait même les conséquences liées à la portée générale de ces régimes.

[17] Les exemples fournis par le titulaire dans son complément de preuve me semblent éloquents à cet égard. Les conséquences peuvent s'étirer parfois dans le temps mais les sommes impliquées ne sont pas

considérables eu égard aux ressources financières globales visées par ces régimes. Le niveau **B** d'incidence est donc celui qui s'applique.

[18] Pour l'ensemble du facteur, la combinaison appropriée est en conséquence **cB**, soit le niveau 4 du facteur.

(F-10) Communications externes

[19] L'énoncé de la description d'emploi selon lequel l'analyste doit communiquer « *avec l'assureur pour régler des problèmes d'administration quotidienne concernant l'assurance collective : adhésion, exonération de primes, changement de groupe, etc* » reflète fort bien à mon avis la portée et la teneur générale des communications externes qu'effectue l'analyste *sur une base normale et régulière* telles que ces dernières se dégagent de la preuve. Cette preuve, semblable de ce point de vue à celle touchant l'analyste à la comptabilité, ne permet pas de conclure que l'on en est en présence régulièrement de questions controversées, complexes ou délicates pour lesquelles une habileté de persuasion s'impose. Il s'agit plutôt d'expliquer ou d'apporter ou obtenir des compléments d'information sur des situations personnelles très variées. Le niveau **3** reflète bien le niveau de communications en cause.

(F-13) Environnement humain de travail - S : 2 ou C2 et V : 1 ou A1).

[20] Les éléments de la preuve sur les contraintes imposées pour répondre à des demandes imprévisibles m'apparaissent insuffisants pour justifier un constat de demandes occasionnelles ou fréquentes selon les adverbess de l'énoncé des éléments du facteur. Si on ne peut dire de beaucoup de ces demandes qu'elles sont imprévisibles étant visées expressément par la fonction soutien du poste, leur volume n'est pas tel

non plus selon la preuve qu'elles nécessitent un réaménagement significatif des tâches caractéristiques du poste. Le plan définit le terme *occasionnellement* par *une fois par semaine, la plupart des semaines (30 semaines par an)*. Je crois qu'*une fois de temps à autre*, la définition de *rarement* s'applique aux situations qui se dégagent de la preuve. La note globale est en conséquence **A1C0** de section pour une cotation **1** du facteur.

Question juridictionnelle
à l'égard des facteurs 1 et 2 du Plan d'évaluation

[21] Au terme de l'audience tenue le 17 juin et des remarques que je formulais à cette occasion sur ma juridiction pour décider des contestations concernant les facteurs 1 et 2 du plan d'évaluation, le Syndicat a demandé le lendemain de pouvoir formuler des représentations à ce sujet et de sursoir entre temps à la décision finale touchant ces facteurs pour les postes en cause. Devant l'opposition de la Ville à cette demande, j'ai indiqué aux représentantes des parties que je discuterais de toute cette question lors de l'audience du 26 juin 2008.

[22] Lors de cette discussion, au cours de laquelle le Syndicat a énoncé les raisons pour lesquelles il estime que l'arbitre de grief a pleine juridiction pour décider de ces questions, j'ai précisé le sens de mes remarques formulées en cours d'audience le 17 juin, notamment à l'égard de la question de l'intitulé du poste de *Technicien aux projets – édifices* que le Syndicat désirait remplacer par le vocable *Chargé de projets*.

[23] Ainsi, j'ai réaffirmé que mes propos ne visaient nullement à mettre en cause ma compétence pour disposer de telles questions mais simplement à faire ressortir l'idée que, en l'absence de raisons convaincantes invoquées par la partie syndicale pour modifier la décision patronale sur ces facteurs, l'arbitre ferait preuve de retenue à son égard. J'estime toujours que je dispose pleinement d'une telle juridiction pour trancher tout litige concernant ces facteurs.

[24] Dans le cas du poste de technicien aux projets par exemple, si la modification du titre paraissait en soi justifiée, sa mise en œuvre aurait eu, aux dires mêmes des représentantes, des conséquences importantes

quant aux exigences découlant de la structure générale des postes de chargés de projets, structure sise à l'extérieur de plan d'évaluation et de la convention collective. Si la proposition syndicale sur ce point n'a pas été retenue, c'était en raison de telles conséquences ou d'un argument d'opportunité (les inconvénients dépassant dans ce cas les avantages d'un changement d'intitulé), nullement par manque de compétence de l'arbitre pour en décider.

[25] Les décisions verbales rendues à l'audience du 17 juin sur les facteurs 1 et 2, lesquelles maintenaient la position patronale à leur sujet, sont en conséquence confirmées. Elles traduisaient, non un refus d'exercer ma compétence, mais mon appréciation que les raisons invoquées pour la modifier étaient insuffisantes ou aux conséquences susceptibles d'effacer les avantages à le faire.

Décision rendue par François Bastien à Gatineau le 9 juillet 2008