

Décision sur 1 poste en litige (audience du 14 août 2008)

Étape 3 du processus d'évaluation

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

Technicien spécialisé – Plaintes et requêtes

[1] Huit (8) facteurs sont en litige relativement à ce poste, soit *Coordination et dextérité* (**F-3 – S : 2 et V : 1**), *Concentration* (**F-4 – S : 4 ou C2 et V : 3 ou B2**), *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 – S : 4 ou bC et V : 3 ou bB**), *Communications internes* (**F-9 – S : 3 et V : 2**), *Communications externes* (**F-10 – S : 4 et V : 3**), *Coordination et formation* (**F-11 – S : 3 et V : 1**), *Environnement physique de travail* (**F-12 – S : 2 ou A2B2 et V : 1 ou A1**), *Environnement humain de travail* (**F-13 – S : 4 ou A3B2 et V : 1 ou A1**).

1- Résumé de la description d'emploi -

[2] Ce poste est unique et son titulaire en est M. Michael Chiasson. Le poste est compris dans Service opérations de terrain, Centre Est, du Module des Travaux publics et de l'environnement. Ce service compte également deux (2) postes de techniciens spécialisés ou, selon le titre formel du poste, technicien – vérification des réclamations. Ils étaient occupés par MM. Christian Fortin et Collin Duquette à compter de la création du poste en 2003. Pour ce qui est des tâches de ce poste, elles visaient en totalité les dossiers de réclamations. M. Chiasson a témoigné pour le Syndicat et, pour la Ville, son supérieur immédiat au plan pratique sinon formel, M. Yvon Desjardins, le chef de division, Point de

rassemblement Centre-Est. M. Desjardins est présentement directeur par intérim du service opérations de terrain.

[3] Il y a lieu de noter sur la question de supervision que le directeur du service est désigné à ce titre à la description d'emploi à la rubrique *fonction du supérieur immédiat*. Toutefois, la preuve démontre qu'il s'agissait plutôt au plan pratique du chef de division M. Yvon Desjardins. Selon les explications que ce dernier a fournies à l'audience, le directeur Marcel Roy lui avait confié au moment de la fusion en 2002 la responsabilité de superviser le titulaire du poste puisque, contrairement à son directeur, son bureau se trouvait dans le même établissement que M. Chiasson. C'est lui, explique-t-il, qui veillait à autoriser ses vacances, son temps supplémentaire et ses libérations syndicales. M. Desjardins croit avoir avisé le titulaire de cette situation au cours de l'année 2003, peut-être au cours d'une rencontre à laquelle aurait assisté le directeur Marcel Roy.

[4] Autre aspect important à souligner au sujet de la description d'emploi : le titre générique de *Technicien en administration* qui y apparaît à la rubrique *titre d'emploi* doit être remplacé par celui de *Technicien – Plaintes et requêtes*. Les parties conviennent que ce dernier titre est plus approprié et reflète mieux les tâches effectuées.

[5] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de ce poste, « *le titulaire effectue le traitement et le suivi des plaintes; communique avec les citoyens et les rencontre pour régler des plaintes; tient à jour diverses statistiques et produit des rapports; rédige de la correspondance et analyse les demandes de réclamations et émet ses recommandations pour le remboursement des sommes encourues par les citoyens* ».

[6] Les trois (3) principaux champs de responsabilité et les pourcentages de temps qui y sont consacrés sont les suivants : Traitement des plaintes (70%), Rédaction, saisie et traitement de données (25%), Administration/appui financier (5%). Les deux (2) tâches comprises dans ce dernier champ consistent d'une part à « *assurer le renouvellement des contrats avec les compagnies de prévisions météo* » et, d'autre part à « *analyser les demandes de réclamations et recommander le remboursement des sommes encourues par les citoyens dans les dossiers où la Ville est responsable* ».

[7] À la rubrique des spécifications particulières (section 7), la description d'emploi précise ainsi les « *Communications internes et externes (fonction de la personne contactée, motifs et fréquence)* » du poste :

- *Citoyen : fait le suivi des plaintes avec les citoyens, transmet des informations et des explications, communiquer ou va rencontrer les citoyens pour le suivi des plaintes; communication hebdomadaire.*
- *Contremaître, responsable et chef de division du Service : suivi des plaintes; communication quotidienne.*
- *Conseillers municipaux : traitement des plaintes; communication hebdomadaire.*
- *Personnel des Centres de services : Suivi des plaintes; communication hebdomadaire.*
- *Service des affaires juridiques : transmission d'information pour les dossiers de réclamations ; communication rare.*
- *Entreprises de prévision météo : les rencontres pour le renouvellement des contrats; communication rare.*

2- Décision

(F-3) Coordination et dextérité

[8] Les tâches ici invoquées à l'appui du niveau recherché sont celles relatives à la prise de photos ou à l'élaboration de croquis. Elles renvoient de ce point de vue aux remarques que je formulais à l'égard du

travail de l'inspecteur résidentiel. À mon sens, la preuve ne démontre en l'espèce nulle exigence claire de précision en ce domaine. Le travail de constat et d'analyse de M. Chiasson auquel servent ces tâches porte de façon caractéristique sur des éléments de structure largement récurrents et de variations limitées, comme par exemple les dispositions de plomberie pour les plaintes de refoulements. Le niveau octroyé aux inspecteurs résidentiels pour ce facteur me semble pour cette raison justifié en l'instance. Le niveau **1** s'applique donc à ce facteur.

(F-4) Concentration

[9] La comparaison avec la secrétaire administrative, notamment en matière de suivi d'un nombre important de dossiers, ne vaut qu'en partie à mon avis. Un aspect clé de la durée continue du travail de la secrétaire administrative touchait à la nature très différenciée du grand nombre de dossiers dont elle avait à assurer le suivi, et aux contraintes importantes de temps que lui imposaient à cet égard les exigences de rencontres de la direction générale. Il en résultait un besoin de concentration qui se faisait sentir sur une période forcément plus longue.

[10] Tout aussi important qu'il soit, le travail du technicien – plaintes et requêtes porte sur des dossiers certes nombreux mais nettement moins différenciés que les précédents. Les plaintes et requêtes sont marquées par une nette récurrence selon la preuve : refoulement d'eau, nids de poule, déneigement ou encore les matières résiduelles. Le tableau statistique de l'année 2006 est à cet effet et reflète les témoignages entendus. De plus, s'il est indéniable que les normes de service imposent des contraintes de temps, il faut noter qu'elles concernent au premier chef les intervenants de 1^{ère} ligne dont M. Chiasson s'assure d'ailleurs de l'efficacité en vérifiant régulièrement leur portail respectif. Les plaintes ou requêtes dont il s'occupe lui-même, étant plus complexes

et nécessitant diverses formes d'enquête, répondent en conséquence à des exigences différentes du point de vue temporel. Le besoin d'avoir une information complète l'emporte dans ce cas sur celui de répondre rapidement.

[11] Bref, la preuve ne démontre pas que la durée continue de concentration de M. Chiasson liée à l'exécution de ses tâches caractéristiques dépasse deux heures par jour. Ce constat tient compte du besoin pour lui de préparer de la correspondance, laquelle se fait souvent à partir de lettres-type en raison de la nature récurrente des plaintes souvent en cause, ainsi que de son implication dans l'harmonisation de la procédure sur les inspections de services matière de refoulement d'égouts, laquelle s'est étalée sur plusieurs mois. La concentration requise est donc d'une intensité moyenne pendant des périodes de moyenne durée, soit **B2** ou le niveau **3** du facteur.

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

[12] Contrairement à la situation visée par ma décision pour le poste de technicienne à la facturation (paragraphe 530), ou encore de la technicienne à la matrice graphique, la preuve ne démontre pas en l'espèce d'impact notable d'erreurs possibles sur les services externes. Or, l'énoncé du degré C du facteur réunit à la fois cet élément et celui de l'impact sur l'image de la municipalité (la conséquence monétaire importante n'est pas ici pertinente). Même si on peut considérer qu'un traitement fautif ou mal ficelé d'une plainte peut affecter l'image de la municipalité aux yeux du citoyen concerné, l'énoncé C ne permet pas toutefois de le détacher de la considération de l'impact sur les services externes.

[13] Pris dans son ensemble, l'énoncé sur les conséquences de l'erreur ne se prive pas en effet de séparer les éléments en cause quand il le juge approprié, ainsi que l'atteste l'usage clair du disjonctif OU. Il en résulte que les conséquences de l'erreur du titulaire du présent poste doivent donc être estimées de niveau B, pour une cote générale **bB** et le niveau **3** du facteur.

(F-9) *Communications internes*

[14] L'énoncé du niveau 4 du facteur me semble ici bien correspondre aux tâches caractéristiques du poste de M. Chiasson. Qu'il s'agisse de « *la prise en considération du point de vue des autres* », ou encore de « *discussions de fond pour parvenir à un consensus* », son travail consiste en effet, comme le souligne le résumé des tâches, à régler des plaintes ou des dossiers relativement complexes, ce qu'il arriverait difficilement à faire en l'absence des considérations précédentes. Il doit s'assurer pour ce faire de la collaboration des contremaîtres de qui relève souvent la première réponse, et les convaincre en certains cas de la nécessité d'une action quelconque. Son travail répond dans l'ensemble aux exigences de l'énoncé du niveau **4** du facteur.

(F-10) *Communications externes*

[15] Les communications du titulaire du poste avec les citoyens sont régulières et, parce qu'elles se situent à un niveau supérieur de résolution (son intervention se situe principalement en 2^e ligne), impliquent souvent des aspects délicats. On note de plus que la rubrique *traitement des plaintes* de la description d'emploi fait état du besoin de « *prendre des ententes avec les citoyens* » dans le but évident de régler une plainte. Même si l'on accepte que de telles ententes ne portent

pas, pour la plupart, sur des « *questions controversées ou complexes* », le niveau d'intervention et sa finalité même suggèrent qu'elles peuvent être par contre délicates. Elles rejoignent en ce sens les explications fournies par M. Chiasson et font appel fréquemment à une habileté de persuasion. L'énoncé du niveau **4** du facteur répond mieux pour ces raisons à la nature des communications extérieures de M. Chiasson que ne le ferait le niveau 3.

(F-11) *Coordination et formation*

[16] Conformément à l'avis reçu de la représentante syndicale le 19 août à ce sujet, il faut écarter d'abord aux fins de l'analyse du présent facteur l'argument de la formation d'employés municipaux reliée aux compteurs d'eau qu'aurait effectuée le titulaire du poste. Cette formation a été donnée postérieurement à la date butoir agréée du 1^{ier} janvier 2007.

[17] Restent les deux autres raisons principales invoquées par M. Chiasson pour justifier son rôle de personne ressource, soit son implication dans le centre de coûts, notamment à l'égard de la préposée Brigitte Dubé, et les consultations que sollicitent auprès de lui ses deux collègues techniciens – vérification des réclamations. Ni l'une ni l'autre de ces raisons n'autorise à mon avis une conclusion à cet effet.

[18] Il ressort des explications fournies par le responsable M. Desjardins que le centre de coûts qui n'existait que dans l'ancienne Ville de Gatineau s'est transformé au moment de la fusion. Il est devenu essentiellement une base de données de laquelle on a retiré les aspects financiers, seules étant conservées la date et l'adresse des travaux en cause. La préposée Brigitte Dubé veille pour sa part à l'entrée de ces données au moyen des codes appropriés. Le travail de M. Chiasson à son endroit consiste surtout, dans un tel contexte, à lui transmettre les

données appropriées, ou à les préciser, plutôt qu'à la conseiller à proprement parler.

[19] En ce qui a trait aux réclamations, il faut distinguer le travail effectué par M. Chiasson à titre de support aux techniciens en réclamations de celui de personne ressource. Selon la preuve, M. Chiasson s'occupait lui-même des réclamations jusqu'à l'embauche de ces derniers en 2003 ; à compter de cette date, son travail consiste essentiellement à leur donner un coup de main, notamment en raison d'événements majeurs survenus durant la période 2002-2007 (pluies torrentielles) et du surcroît de travail qu'ils ont occasionné. Il s'agit d'ailleurs d'un travail visé nettement par le point c de la partie *traitement des plaintes* de sa description d'emploi. Il ne constitue pas à cet égard une fonction de consultation mais davantage un échange habituel de renseignements entre collègues travaillant dans des domaines connexes. Pour toutes ces raisons, le niveau **1** du facteur est jugé approprié.

(F-12) Environnement physique de travail

[20] La difficulté principale entourant les inconforts A et B porte ici sur la fréquence des visites à l'extérieur. Aux fins du décompte, j'exclue les visites régulières du titulaire aux cols bleus pour obtenir des renseignements car elles relèvent incontestablement d'un choix personnel, d'autres options s'offrant à lui. Pour les visites extérieures, la preuve prise dans son ensemble, notamment en regard des tâches régulières quotidiennes auxquelles se livre le titulaire, me semble suggérer davantage une fréquence occasionnelle (une fois par semaine la plupart des semaines) que « *fréquemment* ». Ainsi que l'a mentionné M. Chiasson, il traite régulièrement de plus d'un dossier à la fois lors de ses visites pour maximiser son emploi du temps, une pratique louable mais qui tend forcément à réduire le nombre de sorties. En raisons de toutes

ces conditions, une fréquence « occasionnelle » pour ces visites me semble correspondre davantage à la réalité que le « 2 à 3 fois par semaine » suggéré avec une certaine hésitation par M. Chiasson. Je me dois donc de conclure à la présence occasionnelle des inconforts A et B, soit les cotes A1 et B1, pour une note globale de 3, $((1 \times 1) + (2 \times 1))$, ou le **niveau 1** du facteur.

(F-13) *Environnement humain de travail*

[21] La preuve touchant l'affirmation A du facteur me semble ici prépondérante quant à la fréquence en cause, c'est-dire continuellement ou à tous les jours. Le témoignage de M. Chiasson à ce sujet est convaincant, autant par le ton que par les exemples fournis, sans mentionner la nature particulière des plaintes dont il a à traiter. Comme on l'a vu, une réserve a été émise par M. Desjardins sur cette fréquence. Son estimation repose toutefois davantage sur une impression que sur une évaluation de première main de la nature de toutes ces communications difficiles avec les citoyens. De plus, il admet lui-même ne pas avoir effectué ce genre de travail. Il en résulte que la cote applicable est ici **A3**.

[22] En ce qui concerne la fréquence liée à l'affirmation B, il y a lieu de s'en remettre à celle découlant des visites à l'extérieur et retenue au facteur précédent, soit « occasionnellement ». Ceci donne une cote **B1**. Pour l'ensemble du facteur, on obtient donc une note globale de 6, $((1 \times 3) + (3 \times 1))$, ou le **niveau 3** du facteur.

Décision rendue par François Bastien à Gatineau le 25 août 2008