

**Décision sur 3 postes en litige**  
**Audiences des 27 et 29 octobre 2008**

**Étape 3 du processus d'évaluation**  
**Comité d'évaluation des cols blancs de la Ville de Gatineau**

**Technicien aux revenus**

[1] Le niveau 4 du facteur *Concentration* ayant été convenu lors de l'audience, cinq (5) facteurs demeurent en litige relativement à ce poste, soit *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 2 et V : 1**), *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**), *Coordination et formation* (**F-11 - S : 3 et V : 1**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 3 ou C3 et V : 1 ou C0**).

**1- Résumé de la description d'emploi -**

[2] Ce poste est unique et son titulaire en est M. Maurice Morrissette. Il est compris dans la division Revenus, Module de l'administration et des finances. Outre ce poste, la division comprend un coordonnateur, des techniciens à la facturation, des techniciens conseil et des commis administratifs. M. Morrissette a témoigné pour le Syndicat et son supérieur, le chef de division, M. Mario St-Pierre, pour la Ville.

[3] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de ce poste, « le titulaire analyse, prépare et fait enregistrer toutes les données nécessaires à la facturation des tenants lieux de taxes des immeubles provinciaux et fédéraux; prépare différents rapports utilisés comme

*tableaux de bord, effectue diverses conciliations comptables; participe au recouvrement des créances; reçoit des appels ».* Ces fonctions sont réparties dans les cinq (5) principaux champs de responsabilité suivants selon les pourcentages de temps qui leur sont consacrés : Facturation (30%), Élaboration de tableaux de bord (rapports) (25%), Conciliation et traitement comptable (25 %), Support au recouvrement (15%) et Exemption de taxes (5 %).

[4] Sans mettre en cause l'essentiel du descriptif des tâches de sa description d'emploi, le titulaire est toutefois d'avis que la répartition appropriée pour toutes celles reliées aux activités de recouvrement et de perception est de 40%. À ses yeux, le 2<sup>e</sup> champ constitue à toutes fins utiles du recouvrement puisqu'il comprend les nombreux ajustements effectués à des factures diverses (par exemple, pour de fausses alarmes) et les consultations auprès de plusieurs services qu'ils impliquent.

## **2- Décision**

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

[5] Les comparables pertinents sont, d'abord, les postes de technicienne à la facturation et d'analyste aux avantages sociaux. La preuve ne démontre pas à mon avis que le volume de données que doit traiter le technicien aux revenus soit aussi considérable dans celui de sa collègue, la technicienne à la facturation. Le tableau des revenus compensables pour l'année 2008 en indique en bonne part la mesure : les contribuables y apparaissant sont institutionnels et certes fort importants mais leur nombre est forcément limité par rapport au secteur imposable. La variété et la diversité des autres tâches que, selon le titulaire, le poste comporte et qu'il est appelé à exécuter régulièrement, suggèrent

également un temps continu moindre consacré au type de tâches visées par le présent facteur.

[6] De plus, le travail de vérification et de conciliation du technicien aux revenus est, de façon générale, de moindre ampleur selon la preuve, que celui imposé à l'analyste aux avantages sociaux. Ce dernier se devait souvent en effet de corriger ou de compléter des renseignements erronés ou omis livrés par d'autres systèmes, ou encore de « *pallier aux recoupements incomplets entre le système maître payeur et autres relativement aux divers changements dans les fichiers d'employés* » ainsi que je le soulignais dans cette décision. Les modifications apportées à la facturation du compensable par le technicien aux revenus m'apparaissent davantage prévisibles et de moindre portée ou fréquence puisque, selon la preuve, le système en traite déjà en majeure partie.

[7] À partir de ces éléments et vue sous cet angle, sa situation diffère également à mon avis de celle, évoquée, de la technicienne en documentation et analysée par le soussigné aux paragraphes 477 à 481 dans une décision antérieure relativement à la portée du facteur. Même si le technicien aux revenus travaille sur de nombreux logiciels, l'information ou les renseignements qu'il doit y inscrire relèvent d'un traitement moins varié et plus simple que ceux dont s'occupe la technicienne en documentation. Sa situation diffère donc quant au « *besoin concomitant de rechercher cette information à partir de divers supports ou de multiples sources* », idem. Je retiens en conséquence de l'ensemble de la preuve sur ce facteur qu'une dextérité et une coordination sensorielle normale suffisent pour effectuer les tâches caractéristiques de l'emploi, soit le degré **1** du facteur.

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

[8] Tout comme dans le cas de la technicienne à la facturation, le poste ne présente pas à mon avis un potentiel d'erreurs comportant des conséquences monétaires importantes. Par contre, et même si leur niveau est sans doute relativement moindre, il y a, me semble-t-il, des impacts externes certains découlant d'une facturation erronée ou d'un recouvrement mal justifié auprès de contribuables institutionnels importants (gouvernement fédéral, CCN, commissions scolaires). On peut y ajouter ceux liés à la procédure d'exemption pour les organismes à but non lucratif. Bref, conjugués aux fortes analogies entre les tâches du présent poste et celles de la technicienne à la facturation quant aux interventions caractéristiques, ces éléments s'avèrent suffisants somme toute pour justifier l'application de la cote **bC** du facteur pour le **niveau 4**.

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

[9] À mon avis, la preuve ne révèle pas dans l'ensemble des communications internes de nature fondamentalement différente de celles qu'ont à mener les techniciennes à la facturation. Même s'il communique régulièrement avec des cadres et salariés pour les besoins de ses écritures comptables et d'autres tâches connexes, le technicien aux revenus ne me paraît pas devoir le faire, de façon soutenue ou régulière, « *pour expliquer ou interpréter* » des idées relativement complexes, mais pour obtenir ou donner des renseignements courants (ce dernier attribut n'exclut pas forcément la complexité mais s'entend surtout et d'abord d'un terrain commun d'échanges entre des interlocuteurs impliqués dans des activités connexes), ou encore pour répondre à des questions spécifiques. Certes, la création d'un nouveau poste budgétaire par exemple dépasse la notion de « renseignements

courants », mais ce type d'intervention ne survient pas, on en conviendra aisément, de façon régulière. Pour ces raisons, le niveau **2** octroyé à ce titre à la technicienne à la facturation me semble convenir également au technicien aux revenus.

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

[10] Il est admis en l'instance que le poste n'implique aucun travail de formation au sens propre du terme. Pour ce qui est du travail visé par le degré 3 du facteur dont le Syndicat réclame ici l'application, il faut retenir qu'un tel travail exige « *de donner des instructions de travail et de coordonner le travail d'une ou quelques personnes sur une base permanente* » (le souligné est le mien). Or, la preuve me semble insuffisante pour conclure que tel est le cas en ce qui concerne le commis administratif.

[11] D'autre part, s'il convient de reconnaître que le technicien aux revenus est appelé effectivement à intervenir quotidiennement auprès d'autres employés en vue d'assurer l'uniformité et la qualité des écritures comptables dont il a la charge, cela n'implique pas qu'il donne des instructions de travail au sens du facteur. De fait, ses interventions sont liées spécifiquement à l'une des tâches clés du poste dont il est le seul titulaire et à l'égard de laquelle il est le spécialiste; en d'autres mots, elles découlent de son expertise particulière et des responsabilités inhérentes qu'elle comporte. De telles interventions s'écartent, à ce titre et sous cet angle, de la portée du facteur qui « *mesure l'étendue opérationnelle de ces responsabilités additionnelles* ». Il en résulte que le niveau **1** est jugé approprié.

**(F-12)** *Environnement physique de travail*

[12] La comparaison avec les postes de technicienne à la facturation et d'analyste aux avantages sociaux, auxquels les parties ont convenu d'octroyer la cote C3 ou le niveau 3, constitue un point de départ d'examen approprié en l'espèce. Même si le volume de transactions en cause m'apparaît moindre pour le technicien aux revenus, il est en partie compensé par l'importance des écritures comptables dont il a la charge, ainsi que par le besoin plus grand d'analyse liée aux épreuves de facturation, aux contestations d'évaluation ou encore au calcul des provisions pour mauvaises créances des revenus divers ou des taxes foncières ou tenant lieu de taxes.

[13] En outre, la forte analogie fonctionnelle entre ce poste et celui de la technicienne à la facturation est un autre élément dont on doit tenir compte dans l'application cohérente du facteur. Pour ces raisons, la même cote C3 m'apparaît justifiée, c'est-à-dire le niveau **3** du facteur.

### **Commis aux acquisitions et à la préparation matérielle**

[14] Trois (3) facteurs sont en litige relativement à ce poste. Ce sont les suivants : *Concentration* (**F-4 - S : 3** ou **B2** et **V : 2** ou **B1**), *Manipulation d'objets* (**F-7 - S : 5** et **V : 4**), et *Conséquences des actions, décisions ou erreurs* (**F-8 - S : 3** ou **bB** et **V : 2** ou **bA**).

#### **1- Résumé de la description d'emploi -**

[15] Ce poste est l'un de plusieurs commis spécialisés que compte la section des Services techniques/gestion des collections de la division Bibliothèque et lettres, laquelle relève du service Arts, culture et lettres du module Culture et Loisirs. Celui occupé par M<sup>me</sup> Lucie Marleau, qui a témoigné pour le Syndicat, s'en distingue en ce qu'il traite des seuls documents audio-visuels. Témoignant pour la Ville, son supérieur était au 1<sup>er</sup> janvier 2007 M. François Gagnon, alors bibliothécaire responsable de la gestion des collections. Cette section, outre les commis mentionnés, comprenait également six (6) postes de techniciens en documentation.

[16] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de ce poste, « *le titulaire effectue diverses tâches liées aux acquisitions des documents audio-visuels; effectue un travail lié à la préparation matérielle et à la réparation des documents audio-visuels; effectue le montage de dépliants, affiches, signets et autres* ». Les cinq (5) principaux champs de responsabilité et les pourcentages de temps correspondants se répartissent comme suit : Saisie et traitements de données (50%), Support au travail de bureau (15 %), Préparation matérielle (20%), Manutention (10 %), Administration/Appui financier (5 %). À noter que le

pourcentage propre au 2<sup>e</sup> de ces champs reflète la correction, apportée à l'audience, au 5% de trop qui figurait sur la description d'emploi.

## **2- Décision**

### **(F-4) Concentration**

[17] Les tâches principales de l'emploi invoquées par le Syndicat à ce sujet, nommément les acquisitions et l'éditique, sont-elles selon la preuve de nature à exiger « *plusieurs formes de concentration* » et une sensibilité à « *l'apparition possible de certains faits* » sans occasion de revenir en arrière? Il ne me semble pas que ce soit le cas si l'on en juge, entre autres, par l'indice assez élevé de prévisibilité qui les caractérise, telles par exemple les acquisitions effectuées en bonne part à partir de listes préparées par des fournisseurs, la réception et le traitement des documents audio-visuels, les vérifications bibliographiques et les mises à jour des listes et inventaires.

[18] Je n'ignore pas que les tâches découlant de l'éditique, ou encore de la gestion des collections proprement dite, exigent une forme de concentration répondant davantage à une intensité moyenne. Cela dit, elles occupent une part relativement modeste par rapport à l'ensemble de sorte que la durée qu'elles exigent me paraît *courte* au sens de la définition du facteur.

[19] L'un des énoncés du niveau 2, cote B1 du facteur, autorise d'ailleurs de comprendre qu'une concentration *limitée* englobe une concentration d'une intensité *moyenne* pendant des périodes de *courte* durée. Cet énoncé rend mieux compte, à mon avis, des réalités habituelles du poste mises en preuve que ne le ferait celui du niveau 3,



cote B2, c'est-à-dire une concentration d'une intensité *moyenne* pendant une période de *moyenne durée*. La cote **B1**, ou le niveau **2** du facteur est en conséquence retenu.

#### **F-7** *Manipulation d'objets*

[20] L'énoncé du degré 4 du facteur prévoyant la manipulation *régulière* de poids moyens de 11 à 25 kilogrammes (23 à 55 livres) me paraît refléter assez bien le témoignage de la titulaire de poste à ce sujet. Cette dernière reconnaît d'ailleurs que les bacs de documents qu'elle manipule ne sont pas toujours pleins. En outre, la taille relativement petite de ces bacs et le poids moyen des objets qu'on y met suggèrent fortement que le dépassement du maximum de 55 livres constitue l'exception plutôt que la norme. Le niveau **4** du facteur est donc retenu.

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

[21] Les arguments présentés soulèvent ici la question du sens à donner, ou de la valeur à accorder à la portion du facteur traitant des *conséquences de l'erreur* lorsque, comme c'est le cas ici, aucune erreur réelle n'est mise en preuve.

[22] Pour répondre adéquatement à cette question, il importe de revenir sur ce que vise à mesurer le facteur pris dans son entier, c'est-à-dire selon son énoncé central « *le niveau d'autonomie ainsi que l'importance relative de ses effets* ». L'erreur à considérer est, selon le même énoncé, celle qui est « *normalement et raisonnablement admissible* », une notion qui suggère une certaine norme, plus abstraite que réelle, se rattachant à la mesure d'autonomie dont jouit le titulaire du poste. De prime abord, il m'apparaît donc que ce serait réduire indûment la portée du facteur, en

plus d'en rendre l'application concrète fort difficile, que de vouloir le limiter aux seules erreurs réelles.

[23] En outre, cette interprétation libérale du facteur me paraît renforcée par son titre, lequel comprend, en plus des erreurs, les *actions* et les *décisions* par lesquelles s'exprime l'autonomie du titulaire. Elle l'est également par le fait qu'elle s'accorde pleinement avec la première partie du descriptif du facteur qui lui associe « *l'importance relative de ses effets* » et qui doit forcément référer à ces mêmes actions et décisions du titulaire. Bref, la mesure de ce facteur doit prendre en compte une erreur *admissible*, c'est-à-dire celle pouvant résulter d'une décision ou d'une action qui s'écarte un tant soit peu des « règles de l'art » dans le secteur d'activité en cause.

[24] Une telle conclusion sur la portée du facteur n'écarte pas l'utilité manifeste d'une preuve d'erreurs réelles dans la définition de la norme applicable de l'erreur normalement et raisonnablement admissible. Elle signifie simplement que, en son absence, on pourra considérer les conséquences d'une erreur qu'il est raisonnable d'imaginer étant donné les tâches caractéristiques en cause et le degré d'autonomie avec lequel on s'attend à ce qu'elles soient réalisées.

[25] Qu'en est-il maintenant relativement au poste ici en litige? Les conséquences de l'erreur sont liées à une autonomie dont les parties ont convenu qu'elle était de niveau 2, c'est-à-dire que la titulaire travaille la majorité du temps à partir de directives générales selon l'énoncé. Les responsabilités qui étaient les siennes durant la période pertinente, particulièrement en matière de gestion de la collection des documents audio-visuels, suggèrent à mon avis des conséquences possibles du type « *impact au niveau d'une partie des activités* » ou « *perte de temps pour*

*une ou plusieurs personnes de la municipalité ».* On conçoit par exemple qu'une sélection de documents répondant mal aux besoins de l'ensemble des bibliothèques aurait de telles conséquences dans la mesure où des préposés auraient à répondre à des demandes ou à des plaintes à ce sujet; il en irait de même en ce qui concerne certains retards dans le domaine de l'édition. Pour ces raisons, le degré B ou élevé de cette partie du facteur me semble fondé. Il en résulte la cote **bB** pour le niveau **3** du facteur.

### **Préposés aux stationnements**

[26] Quatre (4) facteurs sont en litige relativement à ce poste. Ce sont : *Coordination et dextérité* (**F-3 - S : 3 et V : 1**), *Postures et déplacements* (**F-6 - S : 4 et V : 3**), *Environnement physique de travail* (**F-12 - S : 5**, soit **A2 B3 C3 D2 et V : 3**), et *Environnement humain de travail* (**F-13 - S : 5**, ou **B3 C3 et V : 4 ou B3**).

#### **1- Résumé de la description d'emploi -**

[27] Ce poste est l'un des huit (8), dont deux (2) vacants, que compte la section Stationnement, brigade scolaire et contrôle animalier, laquelle relève de la Direction générale. Les titulaires en étaient à la période pertinente M<sup>me</sup> Jocelyne Ranger, MM. Éric Laurin, Marc Blais, Daniel Raymond, Jean-Louis Vallée et Mario Cyr. Ce dernier a témoigné au nom de ses collègues pour le Syndicat; son superviseur Marc Demers en a fait autant pour la Ville.

[28] Les responsabilités particulières assumées par M. Cyr en matière de coordination (F-11) lui ont été reconnues lors de l'audience du 29 octobre. Les parties ont convenu en effet que, contrairement à ses collègues à qui s'applique le niveau **1**, il était appelé à exercer de telles fonctions. Le niveau **3** du facteur réclamé par la Syndicat est par conséquent confirmé.

[29] Selon le résumé de fonctions de la description d'emploi de ce poste, « *le titulaire effectue tout travaux relatifs à l'application des lois et des règlements concernant le stationnement des véhicules automobiles, distribue des contraventions suite aux infractions, fait déplacer les véhicules nuisant à l'exécution de certains travaux et effectue la*

*vérification des plaques et des permis de stationnement*». Les deux (2) principaux champs de responsabilité et les pourcentages de temps qui y sont consacrés sont, d'une part, Application des lois et règlements relatifs au stationnement (85%) et, de l'autre, Support aux services de la Ville et aux citoyens (15%).

## **2- Décision**

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

[30] Concernant d'abord la précision, la preuve ne m'apparaît pas contenir suffisamment d'éléments justifiant une exigence au-delà du normal. C'est ce qui se dégage en particulier du témoignage du superviseur Marc Demers sur l'utilisation de divers outils et la précision qu'on en attend. Qu'il s'agisse des mesures à prendre, du croquis à tracer ou des renseignements à noter dans son portable, le degré de précision requis s'apparente davantage sous cet angle à ce qu'on retrouve chez l'inspecteur résidentiel, l'essentiel était de bien situer l'auteur et lieu de l'infraction. Pour l'ensemble des tâches caractéristiques du poste, une précision normale me semble suffisante.

[31] En ce qui a trait à l'exigence de grande rapidité, on a invoqué la comparaison avec le technicien en arpentage. Il convient de rappeler que, pour ce poste, « *la prise de données en zone urbaine de circulation intense et la fenêtre étroite de temps liée aux conditions éphémérides* » étaient les deux variables critiques justifiant l'octroi du niveau maximum du facteur.

[32] En l'espèce, l'état de la circulation au moment où le préposé au stationnement effectue sa ronde est sans conteste un facteur à considérer puisqu'elle se déroule en grande part dans les rues de la ville.

En même temps, la preuve révèle qu'elle tend à se faire davantage en dehors des périodes de trop grande intensité puisque, autrement, elle devient assujettie à des contraintes ou à des risques plus nombreux. Peu de constats sont émis durant cette période comme l'a souligné M. Demers car les préposés veulent éviter les bouchons de circulation. Cet élément, ajouté au fait que les préposés ne sont pas soumis à un régime contraignant d'objectifs, suggèrent une exigence de rapidité normale. Le niveau **1** du facteur est donc approprié.

**(F-6)** *Postures et déplacements*

[33] Le litige porte ici sur la période au cours de laquelle le préposé au stationnement est soumis à ces exigences physiques particulières. Sur ce point, le témoignage fort précis de M. Cyr sur la nature du travail à divers moments de la journée, ainsi que sur les divers endroits où les préposés doivent procéder à diverses vérifications ou inspections, me convainc que, dans l'ensemble, la norme du 3 heures ou plus du degré 4 du facteur est satisfaite. L'opération de marquage, alliée aux exigences nombreuses de marcher, descendre et remonter en voiture pour vérifier les vignettes ou noter les distances, crée en effet des conditions dont la fréquence représente une très large portion de leur ronde de travail. Le poste, atypique au regard d'un poste col blanc, mérite donc le degré ultime du facteur, soit le degré **4**.

**(F-12)** *Environnement physique de travail*

[34] Une difficulté particulière s'est soulevée en l'espèce (ainsi qu'à l'égard du facteur suivant) relativement à la fréquence d'un inconfort à retenir pour des préposés assignés à des territoires et, par conséquent, à des environnements différents. À mon avis, la façon appropriée d'en traiter consiste à concevoir quelles sont, *de manière générale et*

*habituelle*, les conditions auxquelles l'un ou l'autre des titulaires du poste est confronté. Ceci implique d'écarter à la fois l'idée d'une moyenne purement mathématique et celle d'une condition exceptionnelle qui semble ne se rattacher qu'à un seul titulaire. Au plan pratique, procéder par comparaison avec des postes analogues constitue le meilleur moyen permettant de mieux cerner la norme équitable à appliquer.

[35] C'est dans cette optique que j'ai relu les passages de ma décision sur l'environnement physique de l'inspecteur résidentiel. Le travail de ce dernier offre en effet des analogies indéniables avec celui des préposés, telles le mode d'utilisation de la voiture, la variété des environnements et conditions auxquels il est soumis, les intempéries, etc. Il s'agit donc de déterminer, à partir de la preuve, la mesure dans laquelle chacun des types d'inconfort du préposé au stationnement est jugé équivalent ou différent de ceux de l'inspecteur résidentiel.

[36] En A, étant donné le climat de la région, l'humidité et la chaleur me semblent présenter la même situation, c'est-à-dire que cet inconfort est ressenti *fréquemment*, soit la cote **A2**. C'est aussi le cas à mon avis en B. Le déversement d'essence invoqué par M. Cyr n'est pas en effet, comme il ressort du témoignage de son supérieur rappelant sa propre expérience en la matière, une condition inévitable. Pour ce qui est des abrasifs ou antigels également invoqués, on doit reconnaître qu'on ne les retrouve que pour une partie de l'année. Bref, la fréquence de tous les jours ne me semble pas justifiée pour ce facteur, le terme *fréquemment* reflétant mieux encore ici la récurrence de cet inconfort. La cote applicable est donc **B2**.

[37] Pour l'inconfort visé en C et lié aux endroits isolés, aux intempéries et aux grands écarts de température, son existence et sa fréquence

m'apparaissent davantage marquées que pour l'inspecteur résidentiel, entre autres parce qu'il passe plus de temps à l'extérieur et qu'il est moins en mesure de se prémunir contre les intempéries (le besoin d'ouvrir la vitre de la voiture pour le marquage en est une bonne illustration). Ceci dit, cette différence de fréquence ne me paraît pas de l'ordre d'un inconfort *à tous les jours* : il faudrait assumer pour ce faire des conditions climatiques presque uniformément mauvaises ou constamment changeantes. *Fréquemment*, soit selon la définition de 2 à 3 fois par semaine la plupart des semaines, me semble donc plus réaliste au regard des conditions susceptibles d'être présentes pour l'ensemble d'une année. La cote **C2** s'applique.

[38] En D, la preuve sur la nature des produits dangereux auxquels le préposé serait exposé est plutôt mince; quant aux conditions climatiques extrêmes, elles visent des vagues de chaleur ou de froid dont la survenance est forcément limitée. Parmi les choix que présente le tableau de la fréquence pour ce facteur, *jamais ou rarement*, c'est-à-dire *une fois de temps à autre* traduit mieux la réalité en cause que ne le ferait *occasionnellement*, soit *une fois par semaine la plupart des semaines*. La cote appropriée est en conséquence **D0**.

[39] Pour la cote d'ensemble on obtient ainsi  $A2 + B2 + C2 + D0$ , ou une note globale de  $(1 \times 2) + (2 \times 2) + (3 \times 2) + (4 \times 0) = 12$  et **la cotation 3**.

### **(F-13)** *Environnement humain de travail*

[40] Pour ce type de poste, l'inconvénient B se manifeste continuellement pour une cote **B3**.



[41] Les choses sont moins simples en ce qui a trait, en C, aux *contraintes imposées pour répondre à des demandes imprévisibles*, lesquelles proviendraient en l'espèce du service 311. Cet élément du facteur, rappelons-le, renvoie dans le plan à l'organisation du travail. Or, il est difficile de ne pas reconnaître, à la lecture de la description d'emploi et de la preuve testimoniale, que cette tâche et ce qu'elle implique comme réorganisation du travail, est partie intégrante des fonctions du poste du préposé. On comprend ainsi que, si son marquage d'une journée est en baisse parce qu'il a dû répondre à ce genre d'appels, on n'en tiendra nullement rigueur au préposé puisqu'on s'attend précisément à ce qu'il organise son travail en conséquence. Pour cette raison, cet aspect de sa tâche ne répond pas à la notion de contraintes imprévisibles ainsi que j'ai eu l'occasion d'en traiter dans une décision antérieure.

[42] La note globale du facteur est en conséquence de **9**, soit B3 + C0, ou la cotation **4**.

*Décision rendue par François Bastien à Gatineau le 8 novembre 2008*