

Date: 20131119

Dossier: 566-02-7851

Référence: 2013 CRTFP 145



*Loi sur les relations de travail
dans la fonction publique*

Devant un arbitre de grief

ENTRE

LINDA WILCOX

fonctionnaire s'estimant lésée

et

CONSEIL DU TRÉSOR

(ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences)

employeur

Répertorié

Wilcox c. Conseil du Trésor (ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences)

Affaire concernant un grief individuel renvoyé à l'arbitrage

MOTIFS DE DÉCISION

Devant : Stephan J. Bertrand, arbitre de grief

Pour la fonctionnaire s'estimant lésée : Daniel Fisher, Alliance de la Fonction publique du Canada

Pour l'employeur : Lesa Brown, avocate

Affaire entendue à St. John's (Terre-Neuve),
les 28 et 29 août 2013.
(Traduction de la CRTFP)

I. Grief individuel renvoyé à l'arbitrage

[1] Linda Wilcox, la fonctionnaire s'estimant lésée (la « fonctionnaire »), est une fonctionnaire du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences (RHDC). Le 26 septembre 2008, elle a déposé un grief portant sur la pertinence de la description de travail qui avait été rédigée par l'employeur pour son poste en 2006. D'après la fonctionnaire, l'employeur ne lui a pas fourni un exposé complet et courant de ses fonctions et responsabilités, ce qui est contraire à la clause 54.01 de la convention collective intervenue entre le Conseil du Trésor (l'« employeur ») et l'Alliance de la Fonction publique du Canada pour le groupe Services des programmes et de l'administration, qui a expiré le 20 juin 2007 (la « convention collective »). La clause est libellée comme suit :

54.01 Sur demande écrite, l'employé-e reçoit un exposé complet et courant de ses fonctions et responsabilités, y compris le niveau de classification du poste et, le cas échéant, la cote numérique attribuée par facteur à son poste, ainsi qu'un organigramme décrivant le classement de son poste dans l'organisation.

[2] Le 30 octobre 2012, l'employeur a donné sa réponse au dernier palier de la procédure de règlement des griefs, dans laquelle il rejetait le grief au motif qu'aucune des modifications proposées par la fonctionnaire à la description de travail ne modifiait de façon significative les « Résultats axés sur le service à la clientèle » ou les « Activités principales » de son poste et que la plupart des modifications proposées étaient déjà comprises dans son actuelle description de travail. Le grief a ensuite été renvoyé à l'arbitrage le 27 novembre 2012.

II. Résumé de la preuve

[3] La fonctionnaire a déclaré qu'elle occupait le poste de chef d'équipe, classifié au niveau PM-03, auprès de la Direction générale des services de traitement et de paiement (assurance-emploi) de Service Canada depuis février 2006. Elle a indiqué que la description générique de son poste, qui porte le numéro 2NA00743, était trop générale et incomplète, et qu'elle ne rendait pas compte de l'ampleur de ses responsabilités, surtout les volets de gestion de ses fonctions. Une copie intégrale de la description de travail de la fonctionnaire figure à l'annexe A de la présente décision.

[4] La fonctionnaire a déclaré que depuis plusieurs années, elle relevait d'un gestionnaire virtuel, c'est-à-dire d'un gestionnaire qui ne se trouvait pas sur les lieux

de travail et avec qui elle communiquait habituellement par téléphone, par courriel ou par vidéoconférence. Par conséquent, les chefs d'équipe comme elle étaient souvent considérés comme les dirigeants du lieu de travail, parce qu'ils étaient souvent les employés possédant la classification la plus élevée sur place. Selon la fonctionnaire, elle a essentiellement géré son lieu de travail pendant plusieurs années, mais sa description de travail ne reflétait pas cette réalité.

[5] En contre-interrogatoire, la fonctionnaire a reconnu que, dans d'autres lieux de travail où il n'y avait aucun gestionnaire sur place, des employés occupant des postes de classification inférieure agissaient à titre de dirigeants du site, comme des employés de groupe et niveau PM-02, PM-01 et même CR-04. Elle a aussi confirmé que son pouvoir d'autoriser les demandes de congé était limité aux demandes de congé annuel et de congé de maladie ne dépassant pas cinq jours, qu'elle avait une fois accusé réception d'un grief au nom de la direction, qu'elle avait signé une fois un certificat de cessation d'emploi et qu'elle avait une fois aidé un employé à remplir un formulaire d'assurance-invalidité.

[6] La fonctionnaire a déposé une copie de sa description de travail ainsi que six autres documents, dont la plupart étaient des documents de formation qu'elle avait reçue lors de séances de formation. Toutefois, aucune explication n'a été fournie sur la façon dont ces documents établissaient que sa description de travail ne constituait pas un exposé complet et courant de ses véritables fonctions et responsabilités.

[7] À ma demande, la fonctionnaire a présenté une copie annotée à la main de sa description de travail, laquelle indiquait les changements et modifications qui, selon elle, devaient y être apportés.

[8] Les changements et modifications demandés par la fonctionnaire ne sont pas nombreux; par souci de clarté, ils sont reproduits ci-après en caractère gras :

- i) Sous la rubrique « Résultats axés sur le service à la clientèle », la fonctionnaire a proposé d'ajouter le terme « gérer » au début de la phrase afin qu'elle soit ainsi libellée :

Résultats axés sur le service à la clientèle

Gérer, [d]iriger et encadrer des équipes dans des sites et emplacements géographiques multiples concernant la prestation de services (p. ex. les services et programmes) du Ministère et de ses partenaires en vue de

l'excellence du service axé sur la communauté et les citoyens pour une région donnée.

- ii) Sous la rubrique « Activités principales », la fonctionnaire a proposé plusieurs modifications. Elle a demandé que le terme « **analyser** » soit ajouté au début du premier paragraphe, et que les termes « **dans un environnement qui change constamment** » soient insérés dans le premier paragraphe, après les termes « programmes et services ». Elle a proposé d'ajouter le terme « **gérer** » au début du deuxième paragraphe, et le terme « **évaluer** » au début du troisième paragraphe. La fonctionnaire a également proposé d'insérer le contenu des actuels points 2 et 3 de la section « Connaissances générales de l'administration » et le contenu de l'actuel point 8 de la section « Responsabilités » dans la section « Activités principales ». Le contenu de ces trois points supplémentaires provenant des sections « Connaissances générales de l'administration » et « Responsabilités » comprendrait également la formulation modifiée qu'elle propose. Au point qui se trouvait à l'origine sous la rubrique « Responsabilités », que la fonctionnaire propose de placer sous la rubrique « Activités principales », on supprimerait les termes « **ce qui peut nécessiter** » et on ajouterait les termes « **dans le cadre de la prestation de services en définissant les buts et objectifs** ». Aux deux points qu'elle a proposé de placer sous la rubrique « Connaissances générales de l'administration », on ajouterait les termes « **et application** » après le terme « **connaissance** ». Les modifications proposées à la section « Activités principales » seraient les suivantes, les caractères gras étant ajoutés par souci de clarté :

Activités principales

***Analyser**, [s]uperviser une équipe de travail participant à la prestation des programmes et services **dans un environnement qui change constamment** en assignant du travail et en surveillant les résultats et les répercussions, et mettre en œuvre des mesures correctives tout en favorisant un climat de transparence, de confiance et de respect.*

***Gérer**, [d]iriger, encadrer et former une équipe de travail axée sur les citoyens en modelant le comportement lié aux services, en partageant des connaissances et en encourageant l'apprentissage et le perfectionnement de l'équipe et de ses membres au plan individuel.*

***Évaluer**, [s]outenir et surveiller le rendement des employés de manière continue, et déterminer les réussites et les secteurs qui doivent être améliorés pour le perfectionnement individuel et de l'équipe.*

[...]

*Connaissance **et application** des techniques de résolution de conflits et de problèmes, de communication interpersonnelle et d'animation pour diriger une équipe et créer un milieu productif et axé sur les services de qualité.*

*Connaissance **et application** des méthodes d'évaluation, d'encadrement, de surveillance et d'évaluation des besoins, en vue de l'élaboration de plans d'apprentissage à l'appui du développement professionnel des membres*

individuels de l'équipe en utilisant les principes de gestion axée sur les compétences pour évaluer et récompenser le rendement ou adopter des mesures correctives en ce qui a trait aux écarts de rendement.

*Garantir un milieu de travail sécuritaire et sain aux employés. ~~ce qui peut nécessiter la~~ [G]estion de nombreux sites et véhicules **dans le cadre de la prestation de services en définissant les buts et objectifs.***

- iii) Sous la rubrique « Habiletés », la fonctionnaire a proposé d'ajouter le terme « **gérer** » au premier point, avant les termes « superviser une équipe de travail » et les termes « **et coordonner** » au deuxième point immédiatement après les termes « conseiller et encadrer ». Ces deux points modifiés seraient libellés comme suit, les caractères gras étant ajoutés par souci de clarté :

Habiletés

Connaissance du programme et des techniques spécialisées

Le travail demande :

- *Connaissance nécessaire du mandat, de la mission et de la structure organisationnelle du Ministère afin de **gérer**, superviser une équipe de travail participant à la prestation des offres de service (p. ex. les services et programmes); de diriger et d'encadrer l'équipe pour atteindre l'excellence du service; de mettre en œuvre des changements organisationnels et d'effectuer des analyses préliminaires avant de recommander ou de mettre en œuvre des améliorations de service.*
- *Connaissance nécessaire et suffisante des politiques pertinentes (comme celles liées à la prévention des fraudes) et des lois (p. ex. la Loi sur l'assurance-emploi, la Loi sur la sécurité de la vieillesse et d'autres lois et règlements propres aux programmes du Ministère) pour conseiller, encadrer, **et coordonner** ceux qui participent à la prestation de services connexes.*
- [...]

- iv) Sous la rubrique Responsabilités, en plus de supprimer un point qui a été traité ci-dessus et de le placer dans la section « Activités principales », elle a proposé d'ajouter **au début** de la section Responsabilités un nouveau point, qui est ainsi libellé, les changements étant reproduits en caractère gras :

Responsabilités

Le travail demande :

- ***Assurer l'application des politiques et des lignes directrices relatives aux RH;***
- [...]

- v) Sous la rubrique « Conditions de travail », la fonctionnaire a proposé d'ajouter les termes « et les traiter » au troisième paragraphe immédiatement après les termes « les problèmes de comportement d'employés », comme suit :

Conditions de travail

[...]

Dans le cadre des fonctions quotidiennes, le travail exige de demeurer calme, impartial et professionnel afin de composer avec des renseignements personnels délicats et confidentiels sur les membres de l'équipe ou les citoyens ainsi que les problèmes de comportement d'employés, et de les traiter, en particulier lorsqu'ils influencent le rendement général de l'équipe.

[...]

[9] Le directeur des Opérations d'assurance-emploi, Carson Littlejohn, a déclaré que la description de travail de la fonctionnaire était de nature générique et qu'elle devait s'appliquer à un grand nombre de chefs d'équipe PM-03 dans l'ensemble du pays qui accomplissent leur travail dans différents secteurs d'activité. Il a ajouté que même si quelques lieux de travail étaient gérés par des gestionnaires virtuels, classifiés PM-05 ou à un niveau supérieur, et donc que des fonctionnaires occupant des postes de classification inférieure, tels que des CR-04, des PM-01 et des PM-02, agissaient comme dirigeants de ces lieux de travail, les responsabilités de gestion et l'imputabilité étaient en fin de compte toujours celles des gestionnaires virtuels. Selon M. Littlejohn, même si l'on s'attendait à ce que les dirigeants de lieu de travail agissent comme personne-ressource dans leurs lieux de travail respectifs et assurent la liaison avec leurs gestionnaires virtuels concernant les questions liées au lieu de travail, les gestionnaires virtuels demeuraient toujours imputables de la gestion de ces lieux de travail.

[10] M. Littlejohn a déclaré qu'il ne s'agissait plus d'un problème pour la fonctionnaire puisque le lieu où elle travaille n'est plus géré par un gestionnaire virtuel. Kelly Lingard, qui a aussi témoigné, travaille comme gestionnaire de services de niveau PM-05 du lieu de travail de la fonctionnaire depuis octobre 2012, et la fonctionnaire relève de Mme Lingard depuis ce temps.

[11] M. Littlejohn a souligné la précieuse contribution des chefs d'équipe. Toutefois, il a précisé que cette contribution n'incluait pas de fonctions et de responsabilités de gestion, et ne comportait pas l'imputabilité qui revient en fin de compte aux gestionnaires de niveau PM-05 de qui ils relèvent. D'après M. Littlejohn, ces fonctions et responsabilités n'ont jamais été déléguées aux chefs d'équipe, que ses gestionnaires

se trouvent ou non dans les lieux de travail. Autrement dit, que le dirigeant du lieu de travail soit un chef d'équipe ou un employé de classification PM-02, PM-01 ou CR-04, il n'avait pas reçu le mandat ni n'était tenu de gérer le lieu de travail ou d'en administrer les activités courantes.

[12] Selon M. Littlejohn, les termes que l'employeur a utilisés pour décrire les fonctions et responsabilités de la fonctionnaire, notamment « diriger », « encadrer », « superviser », « former », « assigner », « surveiller », « soutenir », « déterminer », « prévoir », « organiser », « examiner », « rendre compte » et « mettre en œuvre/en place » étaient forts et reflétaient adéquatement le travail qui était confié à la fonctionnaire et que l'on attendait d'elle.

[13] Mme Lingard a déclaré qu'elle agit comme gestionnaire PM-05 du lieu de travail de la fonctionnaire depuis octobre 2012, qu'elle gère une équipe composée de 75 employés et de 4 chefs d'équipe, y compris la fonctionnaire, et qu'aucune de ses fonctions et responsabilités ni aucun pouvoir de signature n'ont jamais été délégués à la fonctionnaire ou à tout autre chef d'équipe. En tant que dirigeante finale du lieu de travail, elle a indiqué qu'elle ne consacrait jamais plus que 5 % à 10 % de son temps à s'occuper de questions relatives au lieu de travail.

[14] Mme Lingard a déclaré que la plupart, pour ne pas dire la totalité, des termes que la fonctionnaire tentait d'ajouter à sa description de travail étaient déjà compris dans celle-ci. Elle a cité un grand nombre de paragraphes et de points de la description de travail pour appuyer son affirmation.

III. Résumé de l'argumentation

A. Pour la fonctionnaire s'estimant lésée

[15] La fonctionnaire a fait valoir que sa description de travail était à la fois inadéquate et trop générale, et que son témoignage renfermait de nombreux exemples de fonctions qu'elle remplissait et qui n'étaient pas visées par sa description de travail générique.

[16] La fonctionnaire a affirmé qu'avant l'arrivée de Mme Lingard, et en particulier lorsqu'elle relevait d'un gestionnaire virtuel, essentiellement de 2006 à 2012, elle avait rempli des fonctions et responsabilités qui sont habituellement confiées à un gestionnaire PM-05 et qu'elle se considérait comme étant une gestionnaire de première

ligne. Selon la fonctionnaire, les dirigeants de lieu de travail et les gestionnaires ont les mêmes fonctions et responsabilités.

[17] La fonctionnaire a soutenu que la réalité de ses fonctions allait au-delà des représentations contenues dans sa description de travail et m'a renvoyé au paragraphe 53 de *Alliance de la Fonction publique du Canada c. Conseil du Trésor (ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences)*, 2012 CRTFP 86, et au paragraphe 34 de *Parker et al. c. Conseil du Trésor (ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences)*, 2009 CRTFP 109. À son avis, la description de travail de la fonctionnaire ne décrivait pas de manière suffisante la gamme complète des fonctions et responsabilités attribuées à son poste par l'employeur de 2006 à 2012.

[18] La fonctionnaire a clairement indiqué qu'elle souhaitait faire ajouter à sa description de travail les termes plus forts qu'elle proposait dans l'espoir de faire reclassifier son poste.

B. Pour l'employeur

[19] L'employeur a affirmé qu'il incombait à la fonctionnaire de me convaincre qu'il y a eu violation de la convention collective et a soutenu qu'elle ne s'était pas acquittée de ce fardeau.

[20] Selon l'employeur, aucune disposition de la convention collective n'exige qu'il utilise un format en particulier ou une formulation précise en ce qui a trait aux descriptions de poste, surtout lorsqu'un tel instrument doit s'appliquer à un grand nombre d'employés qui travaillent dans différentes régions du pays et qui exercent des fonctions dans différents secteurs d'activité.

[21] L'employeur a fait valoir qu'il ne devrait pas être tenu d'énumérer toutes les activités devant être exercées dans le cadre d'une tâche particulière ou de décrire en détail la façon dont ces activités doivent être exercées. Pour appuyer sa position, l'employeur m'a renvoyé au paragraphe 26 de *Hughes c. Conseil du Trésor du Canada (Ressources naturelles Canada)*, 2000 CRTFP 69.

[22] L'employeur a soutenu que la description de travail de la fonctionnaire renfermait suffisamment de renseignements pour rendre compte précisément de ce qu'elle devait faire et n'omettait pas de mentionner une fonction ou responsabilité

qu'elle devait exécuter. C'est pourquoi l'employeur est d'avis que la description de travail de la fonctionnaire doit être jugée acceptable. Sur ce point, on m'a renvoyé au paragraphe 52 de *Jennings et Myers c. Conseil du Trésor (ministère des Pêches et des Océans)*, 2011 CRTFP 20.

[23] L'employeur a également soutenu qu'en fournissant à la fonctionnaire une description de travail qui décrivait de façon adéquate, en termes généraux, ses fonctions et responsabilités, il a respecté l'obligation qui lui incombe en vertu de la convention collective. Il m'a renvoyé au paragraphe 24 de *Jaremy et al. c. Conseil du Trésor (Revenu Canada - Accise, Douanes et Impôt)*, 2000 CRTFP 59.

[24] Citant le paragraphe 48 de *Suric c. Conseil du Trésor (ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences)*, 2013 CRTFP 44, l'employeur a indiqué que les changements qui sont proposés par la fonctionnaire ne visent qu'à [traduction] « polir le texte ». Il a ajouté que mon rôle ne consiste pas à modifier ou à corriger la formulation qui sert à décrire les fonctions et responsabilités de la fonctionnaire, tant qu'elle décrive ces termes de manière générale.

IV. Motifs

[25] La fonctionnaire a allégué que l'employeur avait contrevenu à la convention collective en ne lui fournissant pas un exposé complet et courant de ses fonctions et responsabilités. Selon elle, la description de travail générique de son poste, qui porte le numéro 2NA00743, ne rend pas compte avec exactitude du travail qu'elle accomplit depuis 2006.

[26] Pour obtenir gain de cause, la fonctionnaire devait démontrer que sa description de travail ne contient pas les éléments qu'elle a indiqués dans sa copie annotée à la main et que j'ai résumés au paragraphe 8 de la présente décision. Si elle ne s'est pas acquittée de ce fardeau en présentant des éléments de preuve convaincants, son grief doit être rejeté.

[27] Bon nombre des principes qui doivent être pris en compte pour trancher ce genre d'affaire sont énoncés au paragraphe 52 de *Jennings et Myers* dans les termes suivants :

[52] Qu'est-ce qu'un exposé complet et courant des fonctions et responsabilités d'un employé? Les parties et les décisions arbitrales sur lesquelles elles s'appuient conviennent qu'une

description de travail doit renfermer suffisamment de renseignements pour rendre compte précisément de ce que fait un employé. Elle ne doit pas « omettre de mentionner une fonction ou responsabilité particulière que le fonctionnaire doit remplir »; voir Taylor c. Conseil du Trésor (Revenu Canada - Douanes et Accises), dossier de la CRTFP 166-02-20396 (19901221). Une description de travail contenant des descriptions générales et génériques est acceptable dans la mesure où elle satisfait à cette exigence fondamentale. Dans Hughes c. Conseil du Trésor du Canada (Ressources naturelles Canada), 2000 CRTFP 69, au paragraphe 26, l'arbitre de grief a écrit ce qui suit : « Il n'est pas indispensable qu'une description de travail contienne une liste détaillée de toutes les activités exercées dans le cadre d'une tâche particulière. Il n'est pas nécessaire non plus qu'elle décrive par le menu la façon dont ces activités sont exercées. » Voir aussi Currie et al. c. Agence du revenu du Canada, 2008 CRTFP 69, au paragraphe 164; Jeremy et al. c. Conseil du Trésor (Revenu Canada - Accise, Douanes et Impôt), 2000 CRTFP 59, au paragraphe 24; Barnes et al. c. Agence des douanes et du revenu du Canada, 2003 CRTFP 13. L'employeur n'est pas tenu d'utiliser une formulation particulière pour décrire les fonctions et responsabilités d'un employé et « [...] ce n'est pas le rôle de l'arbitre de grief de corriger la phraséologie ou les expressions employées », pour autant qu'elles décrivent globalement les responsabilités et les fonctions exécutées (voir Jarvis et al. c. Conseil du Trésor (Industrie Canada), 2001 CRTFP 84, au paragraphe 95, et Barnes, au paragraphe 24.

[28] Les descriptions de travail génériques sont couramment utilisées dans la fonction publique, surtout lorsque les fonctions et responsabilités qu'elles décrivent sont remplies à l'échelle nationale et par un grand nombre d'employés. Comme on l'a laissé entendre dans *Hughes*, il ne serait pas souhaitable d'exiger que l'employeur énumère chacune des activités devant être exercées dans le cadre de chaque tâche et de décrire en long et en large la façon dont chaque activité doit être exercée. Dans la mesure où la description de travail décrit en termes assez larges la gamme complète des fonctions et responsabilités attribuées au poste et qu'elle rend compte de la réalité de la situation d'emploi de l'employé, il n'y a pas de problème. En l'espèce, je crois que c'est le cas. Après avoir soigneusement examiné la preuve, y compris les pièces déposées à l'audience, je suis convaincu que la fonctionnaire a reçu une description de travail complète et courante.

[29] La fonctionnaire a fourni très peu de détails pour expliquer pourquoi les changements qu'elle demandait devaient être acceptés. Dans son témoignage, la

fonctionnaire a fait connaître ses perceptions quant à ses fonctions de gestion sur les lieux de travail, mais a donné fort peu de détails pour appuyer les changements à sa description de travail. Bien que la fonctionnaire ait fourni quelques exemples de fonctions qu'elle avait exécutées une seule fois au cours des sept dernières années, dans la plupart des cas, celles-ci ne sortent pas du cadre de sa description de travail et, même si c'était le cas, ce que je ne crois pas, la preuve n'indique pas que de telles fonctions ont été assignées à la fonctionnaire de façon régulière. Par exemple, le fait d'avoir agi à titre de dirigeante du lieu de travail pendant une courte période, une fonction que des employés de classification inférieure ont aussi remplie, ne justifiait pas les changements demandés à la description de travail de la fonctionnaire.

[30] Malheureusement, la fonctionnaire n'a pas traité de façon individuelle chaque changement ou modification qu'elle proposait; elle n'a pas appuyé ses propositions d'éléments de preuve convaincants, ce qui aurait pu m'aider à mieux comprendre le raisonnement ayant mené à chaque changement proposé. Par exemple, elle ne m'a présenté aucune preuve convaincante ou probante pouvant justifier l'élimination de ce qui constitue actuellement les points 2 et 3 des Connaissances générales de l'administration et l'insertion de ces paragraphes sous la rubrique Activités principales. Je ne partage tout simplement pas le point de vue de la fonctionnaire selon lequel les connaissances d'une personne devraient être considérées comme étant une activité principale. De la même façon, aucune preuve convaincante ou probante ne m'a été présentée pour justifier l'élimination de ce qui constitue actuellement le point 8 des Responsabilités et son insertion sous la rubrique Activités principales. Bien que le terme « application » ait été ajouté à la description proposée d'une activité principale, même avec cet ajout, la fonctionnaire n'a fourni aucune preuve expliquant pourquoi le contenu de ces deux points devrait être ajouté aux Activités principales, plutôt que de les laisser où ils se trouvent actuellement, soit sous la rubrique Connaissances générales de l'administration. On peut soutenir que ces éléments sont déjà compris dans les points et que la fonctionnaire n'a aucunement établi qu'il était justifié de les ajouter aux Activités principales. La connaissance des méthodes d'évaluation, d'encadrement et de surveillance des besoins est appliquée afin d'exécuter les principaux points et, plus particulièrement, les deux premiers qui figurent dans les Activités principales. De même, la connaissance des techniques de résolution de conflits et de problèmes pour diriger est appliquée afin d'exécuter les trois premiers points des Activités principales.

[31] En ce qui concerne l'ajout du terme « gérer » aux sections Résultats axés sur le service à la clientèle, Activités principales et Habiletés, la fonctionnaire n'a pas démontré pourquoi la formulation proposée était justifiée dans les circonstances. Alors que ses exemples de certaines des fonctions qu'elle a remplies au cours des sept dernières années validaient sans aucun doute l'actuelle formulation contenue dans sa description de travail (c.-à-d., « diriger », « encadrer », « superviser », « former », « assigner », « surveiller », « soutenir », « déterminer », « prévoir », « organiser », « examiner », « rendre compte » et « mettre en œuvre/en place »), la fonctionnaire n'a fourni aucune preuve démontrant que l'utilisation de termes plus forts était justifiée. Je partage la position de l'employeur selon laquelle ces termes, qui figurent dans la description de travail de la fonctionnaire, sont forts et reflètent adéquatement les fonctions et responsabilités attribuées à la fonctionnaire et attendues de celle-ci. De plus, la preuve a clairement établi que la fonctionnaire a toujours relevé d'un gestionnaire PM-05, qu'il s'agisse d'un gestionnaire virtuel ou présent sur les lieux de travail, et que le pouvoir de gestion et l'imputabilité ont toujours incombé à ces gestionnaires. Aucune preuve n'a laissé entendre que les gestionnaires virtuels ont refusé ou n'ont pas été en mesure d'exercer leur pouvoir de gestion ou d'assumer leur imputabilité, ce qui aurait obligé la fonctionnaire à exercer ce pouvoir ou à assumer cette imputabilité à leur place.

[32] Les autres modifications que la fonctionnaire souhaite apporter à sa description de travail sont soit déjà contenues dans son actuelle description de travail, soit n'ont tout simplement pas été établies comme étant des fonctions qu'elle a remplies. Par exemple, l'une des Activités principales énumérées dans la description de travail de la fonctionnaire prévoit qu'elle doit soutenir et surveiller le rendement des employés de manière continue et déterminer les réussites et les secteurs devant être améliorés pour le perfectionnement individuel et de l'équipe. La fonctionnaire estime que le terme « évaluer » devrait être ajouté à ce paragraphe. Je ne suis pas d'accord avec ce besoin. Le même raisonnement explique ma réticence à ajouter le terme « analyser » au premier paragraphe des Activités principales ou les termes « et de les traiter » au troisième paragraphe des Conditions de travail. Les Activités principales soulignent déjà que la fonctionnaire doit « soutenir et surveiller le rendement des employés de manière continue ». Il va sans dire que le soutien et la surveillance du rendement des employés exigent une certaine forme d'évaluation et de communication. La fonctionnaire ne m'a fourni aucune preuve indiquant que ses fonctions d'évaluation

allaient plus loin, par exemple qu'en fin de compte elle devait répondre de l'évaluation de membres de son équipe.

[33] D'après la preuve dont je dispose, je conclus que la demande de la fonctionnaire concernant l'ajout du terme « évaluer », ainsi que d'autres termes qu'elle souhaitait ajouter, vise tout au plus à « polir le texte » et semble avoir été mise de l'avant pour appuyer la prétention selon laquelle le volet gestion de ses fonctions n'avait pas été pris en compte dans la description de travail. À la lumière de la preuve dont je suis saisi, je ne peux pas conclure que sa description de travail ne rendait pas compte de l'ampleur de ses responsabilités, notamment les aspects de ses fonctions qu'elle pourrait considérer comme étant de la gestion.

[34] L'essentiel de l'argumentation de la fonctionnaire semble être le fait que, pendant de nombreuses années, elle a été la dirigeante du lieu de travail et que, pendant de nombreuses années, elle était l'employée possédant la classification la plus élevée de son lieu de travail. Comme l'a démontré la preuve du défendeur, les chefs d'équipe apportent une précieuse contribution, mais celle-ci ne comprend pas les imputabilités des gestionnaires PM-05, dont ils relèvent. La fonctionnaire n'a fourni aucune preuve visant à réfuter le fait qu'il y a toujours eu un gestionnaire - qu'il soit virtuel ou sur les lieux - et que cette personne devait en fin de compte répondre de la gestion de l'équipe. En outre, elle n'a fourni aucun élément de preuve démontrant que sa description de travail devait être corrigée ou modifiée pour quelque autre raison.

[35] Quant à la proposition de la fonctionnaire de rayer les termes « ce qui peut nécessiter » et d'ajouter les termes « dans le cadre de la prestation de services en définissant les buts et objectifs » au point 8 des Responsabilités et d'ajouter le nouveau point « assurer l'application des politiques et des lignes directrices relatives aux RH », elle n'a tout simplement pas produit de preuve convaincante ou de justification à l'appui de ces changements.

[36] La fonctionnaire ne s'est pas acquittée du fardeau d'établir, selon la prépondérance des probabilités, que sa description de travail ne constitue pas un exposé complet et courant de ses fonctions et responsabilités. Je suis tout simplement incapable de conclure, à la lumière de la preuve dont je suis saisi, que la description de travail de la fonctionnaire omet l'une ou l'autre de ses fonctions ou responsabilités, ou que quelques-unes de ses fonctions ou responsabilités figurent sous la mauvaise rubrique ou le mauvais sous-titre.

[37] Pour ces motifs, je rends l'ordonnance qui suit :

(L'ordonnance apparaît à la page suivante)

V. Ordonnance

[38] Le grief est rejeté. J'ordonne la fermeture du dossier.

Le 19 novembre 2013.

Traduction de la CRTFP

**Stephan J. Bertrand,
arbitre de grief**

ANNEXE A



Government of Canada
Gouvernement du Canada

Numéro du poste	Titre du poste Chef d'équipe	
Classification du poste PM-03	Code national des professions	
Ministère/Organisme Service Canada	Date d'entrée en vigueur 14 septembre 2006	
Composante organisationnelle Gestion des services		
Emplacement géographique Divers	N° d'emploi/de générique 2NA00743	
Numéro du poste du surveillant	Titre du poste du surveillant	
Classification du poste du surveillant		
Exigences linguistiques	Profil linguistique	
Exigences en matière de communication		
Code de bureau	Exigences en matière de sécurité	

Résultats axés sur le service à la clientèle

Diriger et encadrer des équipes dans des sites et emplacements géographiques multiples concernant la prestation de services (c.-à-d., les services et programmes) du Ministère et de ses partenaires en vue de l'excellence du service axé sur la communauté et les citoyens pour une région donnée.

Activités principales

Superviser une équipe de travail participant à la prestation des programmes et services en assignant du travail et en surveillant les résultats et les répercussions, et mettre en œuvre des mesures correctives tout en favorisant un climat de transparence, de confiance et de respect.

Diriger, encadrer et former une équipe de travail axée sur les citoyens en modelant le comportement lié aux services, en partageant des connaissances et en encourageant l'apprentissage et le perfectionnement de l'équipe et de ses membres au plan individuel.

Soutenir et surveiller le rendement des employés de manière continue, et déterminer les réussites et les secteurs qui doivent être améliorés pour le perfectionnement individuel et de l'équipe.

Prévoir, organiser, mettre en œuvre et garantir la qualité des services; déléguer des

ANNEXE A



Government of Canada
Gouvernement du Canada

tâches de façon adéquate et atteindre les normes ministérielles liées au rendement ainsi que les buts et les objectifs liés au rendement de l'équipe.

Diriger des comités et des groupes de travail locaux ou participer aux comités et aux groupes de travail locaux, régionaux et nationaux pour vérifier ou analyser les procédures, les outils et les systèmes afin d'évaluer leur incidence sur la prestation des services, p. ex. la mise en œuvre d'un nouveau produit de service, des priorités ministérielles et des résultats du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.

Examiner l'information reçue des employés, des citoyens et des intervenants, et en rendre compte à la direction et aux cadres supérieurs.

Mettre en place des réponses à la rétroaction locale.

Encourager l'innovation et l'excellence du service en instaurant un environnement qui favorise la créativité et l'apprentissage continu.

Fournir de la résolution de premier niveau sur les questions ou les plaintes des citoyens qui ne sont pas réglées par la personne-ressource de première ligne.

Établir et entretenir des relations avec les clients internes et externes et avec les intervenants.

Assermenter, rédiger et recevoir des affidavits, des déclarations et des affirmations.

Déclaration de l'employé	
J'ai eu l'occasion de lire et de commenter le contenu de la présente description de travail.	
Nom de l'employé	_____ Signature Date
Déclaration du surveillant	
La présente constitue une description fidèle du travail assigné à ce poste.	
Nom du surveillant	_____ Signature du surveillant Date
Autorisation	
Nom du gestionnaire	_____ Signature du gestionnaire Date

Habilités

Connaissance du programme et des techniques spécialisées

- Connaissance nécessaire du mandat, de la mission et de la structure organisationnelle du Ministère afin de superviser une équipe de travail participant à la prestation des offres de service (c.-à-d., les services et programmes); de diriger et



d'encadrer l'équipe pour atteindre l'excellence du service; de mettre en œuvre des changements organisationnels et d'effectuer des analyses préliminaires avant de recommander ou de mettre en œuvre des améliorations de service.

- Connaissance nécessaire et suffisante des politiques pertinentes (comme celles liées à la prévention des fraudes) et des lois (p. ex. la Loi sur l'assurance-emploi, la Loi sur la sécurité de la vieillesse et d'autres lois et règlements propres aux programmes du Ministère) pour conseiller et encadrer ceux qui participent à la prestation de services connexes.
- Connaissance nécessaire des méthodes, des techniques et des pratiques de prestation de programmes, y compris les techniques et les pratiques en matière d'excellence du service (compétences en service à la clientèle) pour mettre en œuvre les améliorations aux offres de service; surveiller et analyser les résultats de rendement; définir les secteurs qui nécessitent une amélioration et mettre en œuvre les améliorations de la prestation de services et les normes liées au rendement organisationnel pour concevoir les buts et les objectifs individuels ou collectifs.

Connaissances générales de l'administration

- Connaissance des techniques et des pratiques de gestion en ressources humaines (RH), de la motivation, de la constitution et de l'autonomisation d'équipes, des conventions collectives, des relations de travail et d'autres aspects de la gestion des RH.
- Connaissance des techniques de résolution de conflits et de problèmes, de communication interpersonnelle et d'animation pour diriger une équipe et créer un milieu productif et axé sur les services de qualité.
- Connaissance des méthodes d'évaluation, d'encadrement, de surveillance et d'évaluation des besoins, en vue de l'élaboration de plans d'apprentissage à l'appui du développement professionnel des membres individuels de l'équipe en utilisant les principes de gestion axée sur les compétences pour évaluer et récompenser le rendement ou adopter des mesures correctives en ce qui a trait aux écarts de rendement.
- Connaissance des pratiques et des techniques de gestion financière pour formuler des recommandations et fournir des conseils à propos du processus budgétaire, y compris la prévision et l'affectation des ressources.
- Connaissance des logiciels bureautiques de production et des systèmes organisationnels pour utiliser les bases de données du Ministère, le courrier électronique, l'intranet, les applications de travail et de traitement des données et pour avvertir le soutien technique, au besoin, afin de veiller à ce que ces systèmes fonctionnent pour la prestation de services par les employés.
- Connaissance des techniques de gestion du changement pour aider les employés à s'adapter à la transformation continue du milieu de travail, y compris la prestation de services et d'autres attentes et questions organisationnelles; favoriser un milieu de travail positif (examiner les changements apportés à la prestation de services par



rapport aux compétences de l'employé et déterminer le besoin de développer ou d'améliorer ces dernières pour répondre aux nouvelles exigences en matière de service).

Personnes-ressources (difficulté et importance des personnes-ressources externes et internes)

- Promouvoir la vision, le mandat et les valeurs internes et externes du Ministère; assurer une communication avec les employés; consulter et conseiller les gestionnaires sur les questions liées à la prestation de programmes dans leur secteur d'activité; consulter et conseiller les citoyens sur les offres de service; participer aux comités et aux réunions avec les citoyens et les intervenants et créer des relations avec les représentants locaux du syndicat à l'appui d'un milieu de travail sain.
- Superviser une équipe virtuelle (à distance et à l'aide de téléphones et de la technologie).
- Rédiger des documents, des présentations et des rapports pour la direction.
- Faire des présentations aux collègues, aux citoyens et aux intervenants.
- Expliquer ou résoudre des problèmes complexes au nom des clients, des députés et des ministres.

Efforts

Prise de décisions (portée et répercussions)

- Superviser les employés de premier échelon qui sont habituellement en période de probation. Le ou la titulaire peut devoir travailler dans un secteur où il y a un roulement élevé de personnel.
- Se charger de l'organisation et de l'affectation du travail au personnel, de la surveillance du travail, des normes liées au rendement de travail, de la compilation et de l'analyse des normes liées au rendement, d'un comportement professionnel acceptable, du développement des personnes, de l'apprentissage et du perfectionnement professionnels, des problèmes de rendement et du règlement de conflits, et montrer aux employés comment travailler ensemble.
- Représenter l'équipe de la direction relativement aux initiatives spéciales (p. ex. un groupe de travail national qui présente une nouvelle offre de service ou qui travaille avec des organisations non gouvernementales et des partenaires communautaires pour élaborer des protocoles d'entente et définir les rôles des partenaires).
- Conseiller la direction sur les enjeux opérationnels (tels que les pressions de la charge de travail et les problèmes de dotation) et la prise de décisions liée à la prestation de services.

Le titulaire est souvent l'unique personne-ressource pour la communauté. Il peut être le



représentant principal sur place pour le Ministère. Le titulaire est la première personne-ressource pour le règlement de plaintes des clients.

La prise de décisions comprend la gestion du travail de l'équipe, la résolution de problèmes et de conflits entre les citoyens et les employés (p. ex. au sujet de l'absence d'approbation de l'admissibilité aux prestations). Les décisions et les recommandations influencent la satisfaction des citoyens et les normes liées au rendement du Ministère afin d'atteindre ses objectifs pour le public canadien. Il faut souvent prendre des décisions dans des délais serrés tout en composant avec des priorités concurrentes.

Effort physique

Effort physique nécessaire afin d'exercer des activités quotidiennes, telles que travailler à un ordinateur, être assis à un bureau ou lors de réunions et faire des présentations. Ces activités varient tout au long de la journée.

Responsabilités

- Offrir une expérience de service de qualité supérieure en veillant à la conformité et à ce que toutes les mesures et décisions résistent à l'examen du public et du Ministère en termes d'intégrité de ces services.
- Diriger et encadrer une équipe, peut-être virtuelle, afin de réaliser les offres du Ministère au moyen de l'affectation du travail, de la surveillance pour s'assurer que les normes de rendement et les objectifs opérationnels sont atteints, fournir de la formation et de la rétroaction officielle et officieuse aux employés tout au long du processus d'examen et de la promotion d'un milieu de travail sécuritaire et sain qui garantit que les employés sont au courant des mesures et des procédures et s'y conforment.
- Fournir des renseignements à la direction sur les besoins budgétaires et les exigences liées aux RH en vue du fonctionnement efficace et efficient des activités de l'équipe.
- Traiter des cas plus complexes (comme un citoyen contestant une décision à propos de l'admissibilité aux prestations ou une demande de renseignements d'un député) qui exigent un examen, une interprétation et une décision.
- Assermenter, rédiger et recevoir des affidavits, des déclarations et des affirmations.
- Mettre en œuvre les recommandations concernant les programmes de gestion de la qualité et veiller à ce que les normes et les engagements à cet effet soient compris et appliqués par les membres du personnel.
- Offrir au personnel des occasions créatives et innovatrices de perfectionnement professionnel en misant sur la transformation de la mentalité de service et la vision organisationnelle pour atteindre l'excellence du service.



- Garantir un milieu de travail sécuritaire et sain aux employés, ce qui peut nécessiter la gestion de nombreux sites et véhicules.
- Communiquer avec les personnes-ressources internes et externes pour donner des renseignements au sujet des offres de service et des programmes du Ministère, notamment assurer le lien avec les citoyens ou leurs représentants pour résoudre les questions litigieuses (p. ex. les défis liés à l'utilisation, ou l'absence du financement de programme).

Responsabilité opérationnelle

Le titulaire dirige et encadre des équipes dans la prestation des offres de service (c.-à-d. les services et programmes) du Ministère et de ses partenaires en vue de l'excellence du service axé sur les citoyens pour un secteur donné. Il soutient la mise en œuvre de la transformation de la prestation de services au sein de l'organisation, dans un esprit de collaboration entre les collègues, dans un environnement qui change et évolue constamment. En outre, le titulaire supervise une équipe de travail qui participe à la prestation de programmes et de services en assignant du travail et en surveillant les résultats et les répercussions. De plus, il met en œuvre des mesures correctives tout en favorisant un climat de transparence, de confiance et de respect.

Conditions de travail

Le travail est accompli dans un bureau à aires ouvertes qui se prête au bruit et à un manque d'intimité. Le titulaire peut devoir se déplacer.

Les normes opérationnelles exigent une réponse immédiate aux besoins changeants des citoyens.

Dans le cadre des fonctions quotidiennes, le travail exige de demeurer calme, impartial et professionnel pour composer avec des renseignements personnels délicats et confidentiels sur les membres de l'équipe ou les citoyens, et les problèmes de comportement d'employés, en particulier lorsqu'ils influencent le rendement général de l'équipe.

À l'occasion, le titulaire pourrait avoir des échanges désagréables avec les citoyens ou les intervenants.

Information additionnelle

Les offres de service sont des services ou prestations conçus pour répondre aux besoins précis de la clientèle et atteindre des retombées sociales particulières.

Les programmes comprennent des programmes fondamentaux, tels que l'Assurance-emploi (AE), le Régime de pensions du Canada (RPC), la Sécurité de la vieillesse (SV) et un large éventail d'autres programmes ou initiatives, tels que l'Initiative nationale pour les sans-abri, la Stratégie emploi jeunesse, la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones, entre autres.

Les partenaires peuvent compter les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux et d'autres organismes communautaires.



Un secteur assigné peut comporter la responsabilité de plusieurs sites et de la supervision virtuelle (p. ex. les installations, la sécurité, les plans de continuité des activités et les ressources humaines).

La taille de l'équipe varie selon différents facteurs, tels que le type de travail (p. ex. une orientation unique ou semblable par opposition à une orientation multidisciplinaire) et l'emplacement ou la répartition physique et géographique. En général, le nombre d'employés par chef d'équipe sera supérieur dans les cas où il y a un groupe d'employés concentré sur place ou une équipe ayant une ou plusieurs orientations semblables en termes de travail assigné. Inversement, le nombre sera moindre dans les cas où les employés sont dispersés (p. ex. plusieurs sites des régions rurales et du Nord) ou que le travail est de nature complexe ou multidisciplinaire.

Il se peut qu'on demande aux chefs d'équipe de donner de la formation sur des outils ou des systèmes qui ne font pas partie de la formation régulière (p. ex. apprendre aux nouveaux employés l'utilisation de courriel, du système de repérage des clients, Internet et intranet, etc.).