

Date : 20140210

Dossier : 566-02-6355

Référence : 2014 CRTFP 16



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

Devant un arbitre de grief

ENTRE

GILLES MAILLET

fonctionnaire s'estimant lésé

et

**CONSEIL DU TRÉSOR
(ministère de l'Emploi et du Développement social)**

employeur

Répertorié

Maillet c. Conseil du Trésor (ministère de l'Emploi et du Développement social)

Affaire concernant un grief individuel renvoyé à l'arbitrage

MOTIFS DE DÉCISION

Devant : Augustus Richardson, arbitre de grief

Pour le fonctionnaire s'estimant lésé : Andrew Beck, Alliance de la Fonction publique
du Canada

Pour l'employeur : Josh Alcock, avocat

Affaire entendue à Sydney (Nouvelle-Écosse),
les 12 et 13 juin 2013.
Téléconférence tenue le 17 juillet 2013.
(Traduction de la CRTFP)

I. Introduction

[1] Il s'agit en l'espèce d'un grief portant sur une description de travail ou un exposé des fonctions. Après accord des parties, le grief (dossier de la CRTFP 566-02-6355) constitue un cas type. L'issue de ce grief sera pertinente à l'issue d'une série de griefs similaires, répertoriés « Deveau et autres (dossiers de la CRTFP 566-02-5449 à 5453) » dans les dossiers de la Commission des relations de travail dans la fonction publique (la « Commission »); voir le courriel daté du 14 décembre 2011 dans le dossier de la Commission.

[2] Le prédécesseur du ministère de l'Emploi et du Développement social (l'« employeur ») et l'Alliance de Fonction publique du Canada (le « syndicat ») étaient, au moment du dépôt du grief, assujettis à une entente conclue entre le Conseil du Trésor et le syndicat relativement au groupe Services des programmes et de l'administration (tous les employés), venant à échéance le 20 juin 2007 (la « convention collective »). L'article 54 (Exposé des fonctions) de la convention collective était libellé 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.

[3] Le fonctionnaire s'estimant lésé (le « fonctionnaire ») a contesté le fait que la description de travail relative au poste de spécialiste des services aux citoyens (SSC) datée de septembre 2008 n'était pas, à ce moment, un exposé complet et courant des fonctions et responsabilités du poste de SSC en question.

[4] Notamment, en guise d'introduction générale, l'employeur fournit au public de l'information sur un certain nombre de programmes de prestations, dont le régime de pensions du Canada (le « RPC »), la sécurité de la vieillesse (la « SV ») et

l'assurance-emploi (l'« AE »). Avant octobre 2008, les employés chargés de fournir des renseignements sur le RPC et la SV étaient titulaires du poste d'agent des services à la clientèle (ASC), ou d'agent de prestation des services (APS) 2.5. Les employés chargés de fournir de l'information sur le programme d'AE étaient titulaires du poste d'agent de liaison avec le public (ALP).

[5] En 2008, dans le cadre du remaniement de son approche concernant la diffusion de l'information, l'employeur a restructuré les postes d'ASC et d'ALP, lesquels sont devenus des postes de SSC. Ce changement visait à fusionner les postes d'ASC et d'ALP en un seul poste (celui de SSC) dont les titulaires seraient chargés de fournir des renseignements au sujet du RPC, de la SV et de l'AE. Ainsi, il n'y aurait plus deux postes distincts aux fins du traitement de deux types de prestations; il n'y aurait qu'un seul poste pour tous les types de prestations.

[6] Dans le cadre de ce remaniement, l'employeur a émis, à la fin d'octobre 2008, une nouvelle description de travail pour le poste de SSC, avec date d'entrée en vigueur le 14 septembre 2008. (La description de travail est jointe à la présente, à titre d'annexe « A ».) Le fonctionnaire, qui avait occupé jusqu'à ce moment un poste d'ASC au bureau de l'employeur situé à Sydney (Nouvelle-Écosse), a déposé un grief le 20 novembre 2008, dans lequel il a allégué : [traduction] « [...] le défaut de l'employeur de fournir un exposé complet et courant de ses fonctions et responsabilités », violant ainsi l'article 54 de la convention collective. À titre de mesure de réparation, il a demandé [traduction] « [...] un exposé complet et courant des fonctions [de son] poste, en vigueur le 15 septembre 2008 » (pièce U1, onglet 2). Environ un an plus tard, l'employeur a révisé la description de travail de sorte qu'elle soit en vigueur à compter de septembre 2006 (pièce E2, onglet 1). Selon le fonctionnaire, la nouvelle description de travail, peu importe que sa date d'entrée en vigueur soit septembre 2006 ou septembre 2008, ne satisfaisait pas l'exigence énoncée à l'article 54. Il a fait valoir que la description de travail omettait un certain nombre d'activités, fonctions et responsabilités clés. À l'audience, le fonctionnaire a convenu que la description du poste des SSC était exacte, mais qu'il manquait certaines activités, fonctions et responsabilités clés. Les éléments qui sont prétendument absents ont été énumérés dans une liste (pièce U3) qui, par souci de commodité, est jointe à la présente, à titre d'annexe « B ».

II. L'audience

[7] L'audience a eu lieu à Sydney les 12 et 13 juin 2013. J'ai entendu le témoignage du fonctionnaire, ainsi que celui de Jenny MacIsaac, une SSC qui, à l'instar du fonctionnaire, a occupé le poste d'ASC au bureau de Sydney avant septembre 2008. L'employeur a cité Bruce Reardon à témoigner. M. Reardon est gestionnaire de la prestation de services, au bureau de Sydney, depuis 1998. Les faits et les éléments de preuve ont été peu ou pas contestés. Le différend portait plutôt sur la conséquence juridique ou la qualification des faits et, plus particulièrement, sur la question de savoir si la description de travail relative au poste de SSC satisfaisait à l'exigence énoncée à l'article 54 de la convention collective.

[8] Deux recueils de documents et plusieurs documents séparés ont été produits à titre d'éléments de preuve. Les parties ont manqué de temps à l'audience, et il a été convenu que les plaidoiries pourraient être faites par téléconférence, laquelle a eu lieu le 17 juillet 2013.

III. Les faits

[9] Comme il a été mentionné, la question des faits, tel qu'ils ont été présentés dans les témoignages du fonctionnaire et des témoins ou dans les documents produits en preuve, ne constituait pas un enjeu. Cela étant, je ne vois pas la nécessité de m'attarder de façon détaillée aux déclarations des témoins. Il me suffit d'établir mes conclusions de fait en me fondant sur les témoignages.

[10] Les trois témoins ont parlé du type de travail et de services exécutés par les ASC avant 2008. Le fonctionnaire occupait un poste d'ASC depuis 1985. La même année, Mme MacIsaac a commencé à travailler pour l'employeur en tant que commis. Elle a éventuellement gravi les échelons jusqu'au poste d'ASC. Il est clairement ressorti de leurs témoignages que Mme MacIsaac et le fonctionnaire étaient des ASC chevronnés et compétents, et que l'employeur faisait souvent appel à eux en raison de ces qualités. Je m'appuie sur leur témoignage pour les conclusions suivantes concernant leurs fonctions durant la période visée.

[11] En date de 2008, et depuis de nombreuses années, les ASC devaient au début de chaque exercice travailler à l'élaboration d'un [traduction] « plan d'action national »

pour l'exercice en question. Le plan servait à identifier des populations particulières qui seraient ciblées par les ASC. Par exemple, des personnes âgées sans abri ou autochtones, des employés d'employeurs particuliers (comme Marine Atlantique) approchant de l'âge de la retraite ou des fournisseurs de services (comme des directeurs de funérailles ou des travailleurs sociaux) étaient identifiés et jumelés à différents ASC. Les ASC devaient ensuite communiquer avec les dirigeants, les personnes responsables, les personnes-ressources ou les représentants de chacune des populations ciblées et leur proposer des séances d'information détaillées sur les différentes prestations offertes dans le cadre du RPC et de la SV (se reporter, par exemple, à la pièce U1, onglets 3 et 4). L'employeur avait préparé une présentation PowerPoint de quelque 140 diapositives destinée à un usage national et couvrant tous les aspects des prestations et des services disponibles. Les ASC devaient alors adapter leurs présentations selon le public cible en sélectionnant les diapositives appropriées. Les ASC invitaient les participants à poser des questions à la fin de chaque séance. À l'occasion, surtout lorsque l'auditoire était composé d'employés travaillant pour des employeurs ayant leur propre régime de retraite, les participants posaient des questions sur la relation entre le régime de l'employeur et le RPC et la SV. Au fil des ans, le fonctionnaire avait acquis une certaine compréhension des régimes de retraite d'employeurs de taille particulièrement imposante et pouvait souvent répondre à ces questions.

[12] En outre, le fonctionnaire répondait parfois aux questions de députés locaux ou provinciaux qui l'appelaient au sujet du RPC ou de la SV en général, ou relativement à des électeurs individuels.

[13] Des employés provenant de bureaux d'autres régions des Maritimes demandaient aussi parfois au fonctionnaire et à Mme MacIsaac d'effectuer du travail sur le terrain qui n'entraînait pas dans la catégorie des activités d'enquête. Par exemple, en 2002, le bureau de l'employeur à Halifax a demandé à Mme MacIsaac d'effectuer une visite sur le terrain relativement à un bénéficiaire du RPC dont les chèques avaient été retournés en raison d'un changement d'adresse. Mme MacIsaac s'est renseignée auprès des anciens voisins du prestataire à l'adresse en question et auprès du bureau local de services communautaires, mais en vain (pièce U1, onglets 18 et 19).

[14] Avant 2008, l'une des principales activités figurant dans la description de travail des ASC consistait à représenter le ministre aux audiences des tribunaux de révision et à d'autres procédures judiciaires (voir la pièce U4). Le fonctionnaire a expliqué que les tribunaux de révision entendaient les appels relatifs au RPC et à la SV. Les ASC devaient examiner et organiser les dossiers faisant l'objet d'un appel, puis présenter le cas du ministre aux audiences. Ils consignaient le déroulement des audiences, remplissaient les feuillets d'observation et renvoyaient les dossiers à leur bureau. Cette responsabilité existait au moins depuis 1992 ou 1993. Le nouveau poste de SSC n'englobait pas cette responsabilité, qui avait été transférée au poste d'agent des services d'intégrité (pièce E2, onglet 6). Le fonctionnaire a continué de représenter le ministre après octobre 2008 relativement à des dossiers qui faisaient déjà l'objet d'un appel lorsque la transition est survenue, et ce, selon ses propres dires [traduction] « afin de laisser au ministère le temps de nommer ou de former des personnes qui pourront représenter le ministre »; toutefois, sa participation à de telles activités a cessé en mars 2009. Le fonctionnaire n'a présenté aucune preuve quant au nombre de dossiers dont il était saisi en septembre 2008, ou encore le nombre de dossiers qui ont fait l'objet d'une audience entre septembre 2008 et mars 2009. Mme MacIsaac n'a quant à elle présenté aucun élément probant permettant de savoir si elle a traité de tels dossiers durant la période de transition. Le maintien de ce type d'activités a suscité certaines questions de la part des SSC, comme il a été démontré dans un courriel daté du 28 octobre 2008 de Mme Solange, une autre SSC, où elle demande combien de temps encore les SSC devraient prendre part à des audiences. La réponse à cette question était que [traduction] « rien n'[avait] changé » et qu'elle devait « continuer de participer à des audiences, sauf indication contraire » (pièce U1, onglet 23).

IV. La transition

[15] M. Reardon, dans le cadre de son témoignage, a parlé du contexte entourant la création du poste de SSC. Il est devenu le gestionnaire du fonctionnaire et de Mme MacIsaac au début de l'exercice de l'employeur, en avril 2009. Auparavant, il était gestionnaire régional et travaillait à l'extérieur du bureau régional de l'employeur à Sydney. Il a mentionné que l'objectif était que le rôle du poste de SSC ait une portée générale. Le titulaire du poste devait sensibiliser le public au sujet des programmes et

services offerts par l'employeur. Ils n'étaient pas censés exécuter des fonctions de spécialistes nécessitant une connaissance approfondie d'un programme en particulier. L'objectif était que ce type de fonctions soit assuré par des conseillers en expertise opérationnelle (CEO). On s'attendait à ce qu'un SSC renvoie toutes les questions nécessitant des réponses détaillées, particulièrement celles portant sur l'interaction entre le RPC, la SV et l'AE et les régimes de retraite privés, à un CEO, même si le SSC connaissait la réponse. Cela dit, M. Reardon a reconnu que le fonctionnaire et Mme MacIsaac continuaient de figurer parmi les SSC du bureau de Sydney qui connaissaient le mieux le RPC et la SV, bien qu'ils avaient peu de connaissances au sujet des prestations d'AE dans les cas de licenciement collectif. M. Reardon a mentionné qu'après octobre 2008, on ne s'attendait pas à ce que les SSC répondent aux questions de députés fédéraux et de députés provinciaux portant sur des cas précis. Ces questions devaient être renvoyées aux chefs d'équipe, qui les soumettaient ensuite aux experts compétents (pièce E2, onglet 16). M. Reardon a toutefois admis que le fonctionnaire et Mme MacIsaac continuaient de recevoir, à l'occasion, des appels de politiciens, pour la simple raison que ceux-ci les avaient déjà appelés, qu'ils connaissaient leur numéro de téléphone, et que le fonctionnaire et Mme MacIsaac connaissaient bien le domaine.

[16] En octobre 2008, le fonctionnaire et Mme MacIsaac ont reçu la description de travail du nouveau poste de SSC. Le 28 octobre, le fonctionnaire a soulevé une question concernant la date d'entrée en vigueur de la description, et on lui a répondu que [traduction] « rien ne changeait dans l'immédiat » et qu'il y aurait [traduction] « une période de transition durant laquelle nous travaillerons collectivement à l'établissement de la nouvelle structure au sein de la DGSC » (pièce U1, onglet 22). La réponse précisait également que pour le moment [traduction] « les ASC continueront de relever [d'elle] et de s'acquitter de leurs fonctions comme d'habitude » (pièce U1, onglet 22).

[17] Les SSC ont continué d'assumer certaines des fonctions qu'ils exécutaient lorsqu'ils occupaient le poste d'ASC, quoique avec certaines modifications. Par exemple, les SSC identifiaient toujours des populations cibles tous les ans en vue de l'offre de services mobiles d'éducation, mais il y a eu deux changements à ce niveau. Premièrement, la présentation était dorénavant normalisée à l'extérieur de

l'administration centrale de l'employeur, à Ottawa. Tous les SSC devaient donner la même présentation de base fondée sur le même ensemble de diapositives PowerPoint. Deuxièmement, les SSC devaient fournir de l'information sur toutes les prestations gérées par Service Canada, soit celles du RPC, de la SV et de l'AE. Autrement dit, tous les SSC, peu importe qu'ils aient auparavant occupé le poste d'ASC ou d'ALP, devaient donner la même présentation générique. Bien entendu, cela a fait en sorte que certains SSC connaissaient peu les programmes particuliers qui, antérieurement, n'avaient pas fait partie de leur domaine de compétence. Cette question, en ce qui concerne tant les anciens ASC et ALP que les nouveaux employés, a été traitée au moyen de séances d'information.

[18] Il est clairement ressorti des témoignages du fonctionnaire et de Mme MacIsaac que ceux-ci étaient des ASC chevronnés et compétents. L'employeur leur a souvent demandé s'ils souhaitaient agir, par intérim, en tant que formateurs dans le cadre de séances visant à former d'autres employés au sujet des prestations du RPC et de la SV. À la fin de 2007 et au début de 2008, le fonctionnaire a assumé le rôle de formateur dans des cours sur les prestations du RPC et de la SV destinés à de nouveaux employés de première ligne, à Glace Bay et à Halifax (pièce U1, onglets 5, 6, 8, 9 et 10).

[19] Cette participation aux séances de formation s'est poursuivie quelque peu après la transition et en raison de celle-ci. En août 2008, M. Reardon a demandé au fonctionnaire et à Mme MacIsaac s'ils souhaitaient participer à des séances de formation sous forme d'ateliers destinés aux SSC, qui auraient lieu à la fin de l'année à Moncton, au Nouveau-Brunswick (pièce U1, onglet 14 et 15). Mme MacIsaac a mentionné qu'on leur avait demandé parce qu'ils [traduction] « [étaient] considérés comme les experts en la matière au bureau ». Le fonctionnaire s'est porté volontaire, et on lui a dit que [traduction] « [...] [ses] connaissances et [son] expertise avaient assuré la réussite de la séance » (pièce U1, onglet 16). Durant l'une des séances, une question concernant les prestations de décès du RPC a été posée, et le fonctionnaire a par la suite eu une discussion détaillée à ce sujet avec les participants de l'atelier (pièce U1, onglet 17). Le fonctionnaire a reconnu en contre-interrogatoire que les séances de 2008 étaient particulières parce que les connaissances des anciens ALP devaient être mises à niveau afin d'atteindre la parité avec les anciens ASC en ce qui concernait le RPC et la SV. Mme MacIsaac a aussi participé à de telles séances d'information. En octobre 2009,

on lui a demandé de montrer à un ancien ASC comment accéder au système informatique « IRTDS » de l'employeur et utiliser celui-ci (pièce U1, onglet 12). Elle a déclaré qu'on lui avait fait cette demande parce qu'elle était considérée comme l'une des expertes en la matière au bureau. Le même mois, elle a aussi offert une séance sur le RPC et la SV à un nouveau chef d'équipe de la prestation de services (pièce U1, onglet 13). Son surveillant lui a demandé d'offrir une formation similaire à un employé au début de 2010 (pièce U1, onglet 11).

[20] M. Reardon a mentionné que de telles activités de formation ne faisaient pas partie des fonctions des SSC. De plus, en 2010, la majeure partie de la formation était dorénavant offerte en ligne. Cependant, particulièrement durant la période de transition, il demandait aux employés chevronnés s'ils pouvaient contribuer à la formation. Il ne s'attendait pas à ce que ceux-ci acceptent, et il n'y aurait eu aucune conséquence s'ils avaient refusé.

[21] Les visites sur le terrain constituaient un autre problème. Tel qu'il a été mentionné, dans le passé, d'autres bureaux de l'employeur avaient à l'occasion demandé à certains ASC d'effectuer des visites sur le terrain. On ne peut déterminer avec certitude si ces visites équivalaient à des activités d'enquête. Ce qui ne fait aucun doute, c'est que la description de travail d'un APS 2.5 ou d'un ASC mentionnait la nécessité de travailler à l'extérieur du bureau pour, entre autres choses, [traduction] « [...] faire enquête sur des allégations de non-admissibilité ou de fraude potentielle » (pièce U4). Mme MacIsaac a déclaré que les visites sur le terrain étaient peu fréquentes, mais qu'elle et le fonctionnaire en faisaient lorsqu'elles étaient requises.

[22] La description de travail des SSC ne comporte pas une telle exigence. Cependant, en juillet 2009, un chef d'équipe (un certain M. Mullins) a envoyé à M. Reardon un courriel au sujet des visites sur le terrain. M. Mullins a indiqué qu'il croyait comprendre que le fonctionnaire et Mme MacIsaac relevaient de M. Reardon; il a écrit ce qui suit (pièce U1, onglet 19) :

[Traduction]

Auparavant, si du travail à l'extérieur des locaux devait être effectué à Cap-Breton (c.-à-d des visites sur le terrain n'entrant pas dans la catégorie des activités d'enquête), nous

pouvions faire appel aux ASC. Avec les nouvelles structures, je ne suis pas sûr de savoir ce qu'il en est. Jenny et Gilles peuvent-ils toujours effectuer des visites sur le terrain? Je suis aux prises avec un cas où nous avons une lettre destinée à une cliente de 91 ans l'informant d'un trop-payé de 35 641,10 \$. Dans le passé, pour un cas semblable, je demandais à un ASC de livrer la lettre en main propre, compte tenu de l'importance de la situation, afin qu'on puisse apprendre la nouvelle à la personne concernée en faisant preuve de tact et en la rassurant quant au fait que des options souples concernant les modalités de remboursement pouvaient être envisagées si la solution proposée risquait de lui causer des difficultés financières.

Si vous pouviez me faire savoir si les ASC peuvent toujours s'acquitter de telles tâches, je vous en serais très reconnaissant.

[23] M. Reardon a répondu qu'il était [traduction] « [...] [lui aussi] incertain du protocole à suivre, mais que, quoi qu'il en soit, [il était] d'accord pour que Gilles [Maillet] et Jenny [MacIsaac] fassent ce qu'ils [pouvaient] pour aider à régler la situation » (pièce U1, onglet 19). M. Mullins a ensuite demandé au fonctionnaire et à Mme MacIsaac s'ils pouvaient effectuer une visite sur le terrain [traduction] « d'ici une ou deux semaines » (pièce U1, onglet 19).

[24] De même, en juin 2010, Don Horne, un expert-conseil en prestations, a demandé au fonctionnaire s'il était [traduction] « autorisé à effectuer des visites sur le terrain », en ajoutant ce qui suit concernant le cas avec lequel il était aux prises (pièce U1, onglet 20) :

[Traduction]

[...] [il s'agit d'un] dossier complexe en matière de résidence, et le client a menti à plusieurs reprises. Selon moi, le meilleur moyen de résoudre l'affaire est d'envoyer une personne possédant une expérience considérable des PSR rencontrer le client pour examiner tous les documents qu'il a en sa possession. Le client vit à North Sydney.

[25] Le fonctionnaire s'est informé auprès de M. Reardon. Il a déclaré que M. Reardon lui avait dit qu'il était [traduction] « d'accord pour [que le fonctionnaire] effectue une visite sur le terrain », laquelle a été effectuée (pièce U1, onglet 20). M. Reardon a

expliqué au cours de son témoignage que pendant la période de transition, il était incertain du protocole à suivre et que, par conséquent, [traduction] « [il] ne voyai[t] aucun problème à aider quelqu'un du bureau de Halifax à régler un dossier ici [à Cap-Breton] [...] mais qu'on ne s'attendait pas [de lui] à ce qu'[il] fasse appel à [un SSC] ». En mars 2011, on a demandé au fonctionnaire d'effectuer une autre visite pour un motif similaire (pièce U1, onglet 21).

[26] Le fonctionnaire a mentionné que, selon lui, les visites de ce genre faisaient régulièrement partie de ses tâches après la transition au poste de SSC. Il a toutefois admis qu'il aimait exécuter des visites sur le terrain. Cependant, il ne savait pas si d'autres ASC ou, après 2008 d'autres SCC avaient effectué des visites sur le terrain. Il a aussi convenu, en contre-interrogatoire, que le nombre de ses visites sur le terrain avait diminué après 2008, qu'il ne savait pas si quelqu'un d'autre s'était chargé de cette responsabilité, qu'on ne lui avait dit jamais qu'il était tenu d'effectuer des visites sur le terrain, et qu'il ne savait ce qui se serait produit s'il avait refusé d'exécuter de telles visites après 2008.

V. Arguments pour le compte du fonctionnaire

[27] Au début de son argumentation, le représentant syndical a fait savoir que les éléments 1 et 5 de la liste (pièce U3) ne seraient pas inclus dans ses arguments. Il a admis que l'élément 1, soit l'évaluation des besoins communautaires, était déjà couvert par la description de travail des SSC de 2008. Il a également convenu que l'élément 5, soit le fait d'agir à titre de représentant du ministre dans les cas de fraude en lien avec le soutien du revenu et l'AE, ne faisait pas partie des fonctions d'un SSC.

[28] Le représentant du fonctionnaire a également fait valoir qu'en examinant les ajouts proposés à la description de travail des SCC, il était essentiel de garder à l'esprit que, vu l'ensemble de la preuve, la description de travail entrant en vigueur en septembre 2008, soit bien avant que les changements soient réellement apportés. Autrement dit, en l'espèce, le fonctionnaire et Mme MacIsaac ont continué d'exécuter des tâches d'ASC après septembre 2008, même si celles-ci ne faisaient pas partie de la description de travail des SSC. Le grief était daté du 19 novembre 2008, et c'est à partir de cette date que la description de travail des SSC devait être évaluée. Si le

fonctionnaire, à partir de cette date, s'acquittait des fonctions qui ne figuraient pas dans la description de travail des SSC, alors l'article 54 de la convention collective a été violé, et la description de travail devrait être modifiée.

[29] Le représentant du fonctionnaire m'a également renvoyé à : *Jennings et Myers c. Conseil du Trésor (ministère des Pêches et des Océans)*, 2011 CRTFP 20, et *Manuel et Reid c. Conseil du Trésor (ministère des Transports)*, 2012 CRTFP 9.

A. Élément 2 – Élaborer des stratégies pour la prestation de services mobiles

[30] Le représentant du fonctionnaire a indiqué que celui-ci avait fait bien plus que simplement recevoir de l'information de l'administration centrale de l'employeur pour ensuite la communiquer à différents groupes de clients ou au public. Il a plutôt dû concevoir une présentation en fonction du groupe particulier à qui elle était destinée. Un SSC devait élaborer des approches appropriées pour s'assurer que l'information était véhiculée le plus efficacement possible.

B. Élément 3 – Donner de la formation au personnel de première ligne

[31] Le représentant du fonctionnaire a mentionné que celui-ci ne formait pas uniquement d'anciens ASC et ALP durant la période de transition. Il formait également des employés de première ligne, à savoir, ceux qui répondaient aux appels du public ou des demandeurs individuels. Il s'acquittait de cette fonction avant l'entrée en vigueur du poste de SSC, et il a continué à le faire longtemps après octobre 2008. En fait, on lui a dit en octobre 2008 que rien n'avait changé (pièce U1, onglet 22). Il effectuait également des activités de formation à la fin de 2009, bien après l'instauration de la description de travail des SSC.

C. Élément 4 – Analyser des cas et faire enquête sur ceux-ci

[32] Le représentant du fonctionnaire a fait valoir qu'il ressort clairement de la preuve qu'il incombait aux ASC d'effectuer ce type d'activités avant octobre 2008 et que celles-ci faisaient partie de leur description de travail. Cependant, bien que ces fonctions soient absentes de la description de travail des SSC, le fonctionnaire a continué de les exécuter. Il a effectué des visites sur le terrain en 2010 et en 2011. Selon M. Reardon, le fait qu'un SSC ne soit pas tenu d'effectuer de telles visites

n'explique pas pourquoi on a continué de demander au fonctionnaire, après 2008, d'effectuer des visites.

D. Élément 6 – Représenter le ministre aux audiences des tribunaux de révision

[33] Le représentant du fonctionnaire a déclaré que, à tout le moins à partir de la date à laquelle le grief a été déposé, le fonctionnaire était toujours tenu d'exécuter cette tâche, même si elle ne faisait pas partie des fonctions ou responsabilités des SSC. Il a renvoyé à un courriel daté du 28 octobre de Mme Solange, une autre SSC, dans lequel celle-ci demandait combien de temps encore les SSC allaient devoir participer à des audiences, ce à quoi on lui avait répondu que [traduction] « rien n'[avait] changé » et qu'elle devait [traduction] « [...] continuer de participer à des audiences, sauf indication contraire » (pièce U1, onglet 23). Le représentant a fait valoir qu'il ne s'agissait pas uniquement du maintien de cette responsabilité dans le cadre de la transition. Au contraire, il s'agissait d'une admission que, à la date du dépôt du grief, les titulaires d'un poste de SSC devaient continuer de représenter le ministre aux audiences, même si cela ne figurait pas dans leur description de travail.

E. Élément 7 – Connaissance approfondie des lois, règlements et politiques

[34] Le représentant du fonctionnaire a mentionné qu'il ne faisait aucun doute que le fonctionnaire et Mme MacIsaac possédaient une connaissance approfondie des lois pertinentes et du cadre réglementaire, et que le fonctionnaire utilisait ce savoir dans le cadre de ses fonctions de SSC. Ils ont continué de répondre aux questions des députés. M. Reardon comptait sur eux pour fournir de la formation ou des conseils au personnel.

F. Élément 8 – Connaître l'incidence des programmes de soutien du revenu sur les régimes de retraite privés

[35] Le représentant du fonctionnaire a fait valoir que, vu l'ensemble de la preuve, il était évident que le fonctionnaire avait une connaissance des régimes de retraite privés et qu'il était en mesure de répondre aux questions concernant les interactions entre les régimes publics et privés, ce qu'il faisait d'ailleurs de temps à autre. En outre, il n'y a eu aucun changement relativement à cette activité au moins jusqu'en avril 2009, lorsque le fonctionnaire est devenu le subordonné direct de M. Reardon. Par ailleurs,

les SSC devaient posséder de telles connaissances pour s'acquitter efficacement de leurs fonctions.

G. Élément 9 – Donner des séances d'information et de formation

[36] Le représentant du fonctionnaire a déclaré que le fonctionnaire et Mme MacIsaac avaient effectué de telles activités longtemps après octobre 2008. Il était évident que les trousseaux d'information générale fournies aux SSC par l'administration centrale de l'employeur devaient encore être adaptées en fonction des différents groupes de clients ou des représentants.

H. Élément 10 – Analyser les cas renvoyés par les centres de première ligne

[37] Le représentant du fonctionnaire a mentionné que cette activité s'est poursuivie au moins jusqu'en septembre 2009. Lorsque les employés de première ligne devaient obtenir une réponse à une question, ils communiquaient avec le fonctionnaire par téléphone ou par courriel, et celui-ci les conseillait sur la meilleure façon de répondre à la question.

I. Élément 11 – Effort physique

[38] Le représentant du fonctionnaire a fait valoir que le travail à l'ordinateur, les déplacements pour se rendre à des réunions et la participation à celles-ci ainsi que la présentation d'exposés nécessitaient un effort physique, et que cela devrait être pris en compte dans la description de travail.

J. Élément 12 – Former le personnel chargé de la prestation des services

[39] Le représentant du fonctionnaire a indiqué qu'il était évident que le fonctionnaire et Mme MacIsaac avaient effectué des activités de formation après octobre 2008. Le fait qu'on leur ait demandé s'ils souhaitaient donner une telle formation rend compte de leur niveau d'expérience et de connaissances. Il ne s'agissait pas de simplement répondre aux questions de collègues. Au contraire, le fonctionnaire et Mme MacIsaac étaient essentiels afin de s'assurer que le personnel de première ligne obtienne et utilise la bonne information.

K. Élément 13 – Avoir des entretiens avec des clients à l'extérieur du bureau

[40] Le représentant du fonctionnaire a mentionné qu'il est apparu de façon évidente que le fonctionnaire avait dû avoir des entretiens avec des clients à l'extérieur du bureau en certaines occasions et qu'il s'est effectivement acquitté de cette tâche. Il l'a fait lorsqu'il occupait un poste d'ASC, et il a continué de le faire dans le cadre de ses fonctions de SSC.

VI. Arguments pour le compte de l'employeur

[41] L'argumentation du représentant de l'employeur portait sur deux questions de base.

[42] Premièrement, en ce qui concerne la date d'entrée en vigueur, il a fait valoir qu'elle devrait être le 14 septembre 2008, soit la date d'entrée en vigueur de la description de travail des SSC au moment où le grief a été déposé.

[43] Deuxièmement, en ce qui a trait à la description de travail des SSC, il a mentionné que celle-ci englobait déjà les éléments énumérés par le fonctionnaire ou encore qu'il n'avait pas été démontré que les éléments constituaient des activités clés ou régulières devant être exécutées par le fonctionnaire et que, pour cette raison, ils ne devraient pas figurer dans la description de travail.

A. Date d'entrée en vigueur

[44] Le représentant de l'employeur a soutenu que je devais d'abord déterminer si la description de travail des SSC constituait un énoncé complet et courant des fonctions et responsabilités du fonctionnaire lorsque le grief a été déposé en novembre 2008. Il a convenu qu'un arbitre de grief avait compétence pour déterminer si des fonctions et responsabilités particulières étaient effectuées à une date donnée (c.-à-d. à la date d'entrée en vigueur); par exemple *Temmerman c. Conseil du trésor (Développement des ressources humaines Canada)*, 2005 CRTFP 8, paragraphe 90, mais il a ajouté que l'arbitre de grief devait tout de même se restreindre aux limites du grief tel qu'il a été déposé; voir *Burchill c. Canada (procureur général)*, [1981] 1 C.F. 109 (C.A.). Même si l'employeur a modifié de manière rétroactive la date d'entrée en vigueur au 14 septembre 2006, la date d'entrée en vigueur pour ce qui est de déterminer si le

fonctionnaire disposait d'une description de travail complète et courante était novembre 2008; c'est-à-dire le 14 septembre 2008.

B. La description de travail des SSC était-elle complète et courante en septembre 2008?

[45] Le représentant de l'employeur a passé en revue les éléments qui, selon le fonctionnaire, auraient dû figurer dans la description de travail des SSC. Compte tenu des concessions faites au nom du fonctionnaire, il n'était pas nécessaire d'aborder les éléments 1 et 5.

1. Élément 2

[46] Le représentant de l'employeur a fait valoir que l'énoncé [traduction] « élabore des stratégies pour le personnel chargé des services mobiles » relevait tout au plus de la phraséologie et que, dans tous les cas, il était inclus de manière implicite, sinon explicite, dans un certain nombre de compétences comprises dans la description de travail des SSC. Par exemple, parmi les compétences énumérées, on pouvait lire [traduction] « connaissance de la collectivité pour contribuer à l'élaboration des plans opérationnels des bureaux locaux ». La pertinence de cette connaissance tenait au fait qu'elle permettait au SSC d'élaborer des plans (c.-à-d. des stratégies) conçus pour joindre le public cible.

2. Élément 3

[47] Le représentant de l'employeur a convenu que la prestation de formation au personnel de première ligne ne faisait pas partie de la description de travail des SSC, mais il a soutenu que la preuve n'appuyait pas la conclusion selon laquelle il s'agissait d'une activité ou d'une fonction clé d'un SSC en date de septembre 2008. Toute activité de formation était effectuée de manière volontaire; il ne s'agissait pas d'une exigence du poste.

3. Éléments 4 et 10

[48] Le représentant de l'employeur a indiqué que la description de travail des SSC, dans la section « conditions de travail », faisait mention de la [traduction] « [...] [nécessité] de travailler à l'extérieur pour rendre visite à des clients, à des groupes de

clients et à des employeurs, assister à des forums et prendre part à des réunions ». Il a laissé entendre que cet énoncé avait une portée suffisamment générale pour inclure les visites sur le terrain. En outre, et quoi qu'il en soit, il n'a pas été démontré que des SSC se livraient à des analyses de cas en septembre 2008. Toutes les visites ont été effectuées de manière volontaire.

4. Élément 6

[49] Le représentant de l'employeur a soutenu que, bien que certaines activités de représentation du ministre aient été effectuées après septembre 2008, celles-ci ont cessé en mars 2009. Il s'agissait tout au plus du maintien temporaire de la responsabilité à l'égard d'affaires qui avaient été renvoyées aux tribunaux de révision avant l'entrée en vigueur de la nouvelle description de travail, en octobre 2008.

5. Éléments 7 et 8

[50] Le représentant de l'employeur a fait valoir qu'aucune preuve ne permettait d'établir qu'une connaissance approfondie du cadre législatif et réglementaire constituait un élément clé ou essentiel du poste de SSC en octobre 2008. Selon la preuve non contestée présentée par M. Reardon, le poste de SSC devait englober des fonctions générales, non spécialisées. Bien qu'il ne fasse aucun doute que le fonctionnaire, en raison de ses années d'expérience, avait une connaissance approfondie des lois et des règlements, cela ne signifie pas qu'une telle connaissance était une exigence du poste de SSC. Rien non plus ne permettait de conclure qu'il était nécessaire de posséder une connaissance des interactions entre les régimes de retraites ou de prestations privés et ceux qui relevaient de l'employeur. En outre, il est clairement ressorti de la preuve que ni le fonctionnaire ni Mme MacIsaac n'avaient une connaissance approfondie ou une expérience de l'AE. Cela étant, si une telle connaissance était effectivement exigée pour occuper le poste, ils devraient l'un et l'autre chercher un nouvel emploi.

6. Élément 9

[51] Le représentant de l'employeur a mentionné que la prestation de séances d'information figurait déjà au nombre des activités clés dans la description de travail des SSC. Fournir de [traduction] « [...] l'information, une orientation et des conseils

adaptés ou regroupés [...] pour répondre aux besoins des citoyens, des employeurs et des collectivités » correspond, en effet, à [traduction] « [...] donner des séances d'information et de formation sur les changements touchant les programmes [...] qui répondent aux besoins de l'organisation et tiennent compte des styles d'apprentissage du public cible ». Bien que, vu l'ensemble de la preuve, chaque présentation ait pu nécessiter un certain travail d'adaptation en fonction du public cible, la preuve présentée par le fonctionnaire a permis d'établir qu'un tel travail n'était plus autorisé après septembre 2008. Les SSC devaient utiliser une présentation PowerPoint standard qui leur était fournie par l'administration centrale de l'employeur; ils ne pouvaient plus sélectionner certaines diapositives en fonction du public cible.

7. Élément 11

[52] Le représentant de l'employeur a soutenu que l'effort physique devant être déployé pour utiliser un ordinateur et participer à des réunions était déjà mentionné dans la section de la description de travail des SSC traitant de l'effort physique.

8. Élément 12

[53] Le représentant de l'employeur a indiqué que rien ne permettait de conclure que le fonctionnaire, ou tout autre SSC, était tenu d'offrir des séances d'information dans l'exercice normal de ses fonctions de SSC en octobre 2008. Le fonctionnaire assumait tout au plus un rôle sporadique ou limité à cet égard, en raison de l'expertise qu'il a lui-même admis posséder ainsi que des besoins de l'employeur durant la période de transition. En outre, cette fonction était exercée de manière entièrement volontaire.

9. Élément 13

[54] Le représentant de l'employeur a mentionné que la section « conditions de travail » de la description de travail des SSC prévoyait déjà qu'il était [traduction] « [...] nécessaire de travailler à l'extérieur pour rendre visite à des clients, à des groupes de clients et à des employeurs, assister à des forums et prendre part à des réunions ». Par conséquent, l'ajout proposé était inutile et n'ajoutait rien. Ce qu'il importait de retenir, c'est que la description de travail indiquait qu'à l'occasion, les SSC devaient travailler à l'extérieur des locaux; le fait qu'on n'en précise pas la raison n'avait aucune importance.

VII. Réplique au nom du fonctionnaire

[55] En ce qui concerne la portée du grief, le représentant du fonctionnaire a soutenu que *Burchill* constituait un obstacle au fait de soulever une nouvelle question ou un nouveau grief, mais qu'elle ne constituait pas un obstacle en ce qui concerne la question de présenter un nouvel argument à l'appui du grief tel qu'il a été déposé. Il a fait valoir que, bien qu'il puisse exister un argument qui empêche un arbitre de grief de reporter une date d'entrée en vigueur, rien ne lui interdit de devancer une telle date. Qui plus est, la décision unilatérale de l'employeur de déplacer rétroactivement la date d'entrée en vigueur du 14 septembre 2008 au 14 septembre 2006 faisait en sorte que le fonctionnaire ne disposait pas d'une description de travail complète et courante entre les deux dates.

VIII. Analyse et décision

[56] Les deux questions que je dois trancher sont les suivantes :

- a. Quelle est la date d'entrée en vigueur pour ce qui est de déterminer si la description de travail relative au poste de SSC satisfait aux exigences de l'article 54 de la convention collective?
- b. La description de travail satisfait-elle aux exigences de l'article 54?

A. Date d'entrée en vigueur

[57] La description de travail des SSC a été remise au fonctionnaire à la fin d'octobre 2008. À ce moment, la date d'entrée en vigueur était censée être le 14 septembre 2008. Le fonctionnaire a déposé un grief et demandé à titre de réparation [traduction] « [...] un exposé complet et courant des fonctions [de son] poste, en vigueur le 15 septembre 2008 ». Environ un an plus tard, l'employeur a déplacé la date d'entrée en vigueur au 14 septembre 2006.

[58] Pour compliquer encore les choses, la preuve a permis d'établir que certaines des activités figurant dans la description de travail des SSC ont continué d'être exécutées dans une certaine mesure après octobre 2008, même si elles étaient absentes de la description de travail des SSC. Par exemple, l'activité consistant à représenter le

ministre aux audiences des tribunaux de révision s'est poursuivie jusqu'en mars 2009. Certaines entrevues sur le terrain ont été effectuées à une date encore plus tardive.

[59] Je commencerai en statuant que, vu l'ensemble de la preuve, la date d'entrée en vigueur aux fins de la détermination du grief est le 14 septembre 2008. La description de travail des SSC a été émise à l'origine en octobre 2008, et elle était assortie de cette date d'entrée en vigueur. Le fonctionnaire a déposé un grief portant sur cette description de travail. Je dois donc trancher la question à savoir si le fonctionnaire disposait d'une description de travail complète et courante en octobre 2008. La description de travail en vigueur à ce moment était celle énonçant les fonctions d'un SSC.

[60] La question connexe consiste à déterminer ce que je dois conclure du fait que le fonctionnaire, ainsi que Mme MacIsaac, a continué de s'acquitter de fonctions relevant d'un poste d'ASC après le 14 septembre 2008, alors que ces fonctions ne figuraient pas dans la nouvelle description de travail des SSC. Selon moi, la réponse à cette question dépend des faits.

[61] Il ne fait aucun doute qu'il y a eu une période après octobre 2008 durant laquelle certaines activités qui relevaient d'un ASC ont continué d'être exécutées de temps à autre. L'existence d'un chevauchement dans un tel cas n'a rien de surprenant et ne fait pas nécessairement en sorte d'invalider la teneur de la description de travail en question. Dans les limites de la convention collective et de toute disposition législative ou réglementaire pertinente, l'employeur est autorisé à remanier ses effectifs pour créer de nouvelles descriptions d'emploi, transférer des fonctions et des responsabilités d'un poste à un autre, et muter des employés existants d'anciens postes à de nouveaux postes. Il va de soi que lors d'une telle transition, il y a des situations où des fonctions relevant d'une ancienne description de travail doivent être effectuées de temps à autre. Par conséquent, le fait qu'un employé continue de s'acquitter de certaines fonctions associées à son ancien poste ne signifie pas nécessairement que la nouvelle description de travail est inexacte. Ce n'est que lorsque la fonction en question est assez importante pour être incluse dans la description de travail et que le chevauchement persiste pour une longue période que l'on peut

considérer que la fonction en question fait partie du nouveau poste; on peut alors se demander si cette fonction devrait être incluse dans la nouvelle description de travail.

[62] Selon moi, la preuve ne permet pas d'établir que l'un ou l'autre des deux critères susmentionnés a été satisfait. Bien que je reconnaisse que le fait de [traduction] « représenter le ministre » devant un tribunal constitue, du moins théoriquement, une fonction dont l'importance justifie amplement son inclusion dans n'importe quelle description de travail, on a présenté peu d'éléments de preuve, voire aucun, relativement au travail réel que devaient accomplir les fonctionnaires pour s'acquitter de cette fonction durant la période de transition en question. Aucune preuve n'a été présentée concernant le nombre de dossiers qui ont été portés jusqu'à l'étape de l'audience durant la période visée et l'ampleur du travail préparatoire, le cas échéant, par les fonctionnaires. De plus, aucune preuve n'a été présentée à savoir si tous les fonctionnaires avaient traité de tels dossiers ou seulement quelques-uns d'entre eux. Bien que M. Maillet ait laissé entendre qu'il y en avait eu un certain nombre, Mme MacIsaac n'a présenté aucune preuve en ce sens. Je conviens que la preuve ait démontré que certains dossiers ont continué d'être traités durant la période de transition, cela ne permet pas de conclure que le traitement de ces dossiers a constitué une fonction ou une activité clé dont l'inclusion dans la description de travail est justifiée.

[63] Les visites sur le terrain effectuées après octobre 2008 étaient à tout le moins peu fréquentes et, vu l'ensemble de la preuve, exécutées volontairement. Le fonctionnaire a admis qu'il aimait faire de telles visites; il n'y a donc rien de surprenant à ce qu'il se soit porté volontaire pour les effectuer. Cependant, un employé qui s'acquiesce volontairement d'une tâche ne figurant pas dans sa description de travail ne peut ensuite prétendre qu'elle relève d'une autre description de travail (ou, en l'espèce, alléguer que sa description de travail est inexacte). Ce n'est que lorsqu'un employeur exige qu'une telle tâche soit effectuée ou qu'il aménage ses effectifs de façon à ce que l'employé soit tenu d'accomplir ces tâches dans l'exercice de ses fonctions que l'on peut conclure que les fonctions en question ne sont plus volontaires. Or, vu l'ensemble de la preuve, les visites qui étaient réalisées de temps à autre ne constituaient pas des tâches que devait effectuer un SSC pour s'acquiescer de ses fonctions. Elles étaient réalisées de manière volontaire.

[64] Par conséquent, j'estime que la date d'entrée en vigueur pour ce qui est de déterminer si la description de travail des SSC satisfait à l'article 54 de la convention collective est, aux fins qui nous occupent, le 14 septembre 2008. L'approche adéquate consiste à comparer la description de travail avec les fonctions, activités et responsabilités dont s'acquittait le fonctionnaire et dont il entendait s'acquitter au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle description de travail. Les fonctions ne figurant pas dans la description de travail et qui ont continué d'être exécutées après cette date sont pertinentes si, vu l'ensemble de la preuve, elles étaient importantes et faisaient partie intégrante des fonctions du fonctionnaire. Elles ne sont pas pertinentes si la preuve permet d'établir que leur exécution était soit volontaire, soit le résultat du type de chevauchement temporaire qui se produit lorsqu'une nouvelle description de travail remplace une ancienne description.

B. La description de travail des SSC est-elle complète et courante?

[65] *Jennings et Myers* mentionne ce qui suit, aux paragraphes 51 et 52 :

51 *La description de tâches d'un employé est la pierre angulaire de la relation d'emploi. Dans Breckenridge et al. c. La Bibliothèque du Parlement, dossiers de la CRTFP 466-LP - 225 à 233 et 241 à 245 (19960912), l'arbitre de grief a déclaré ce qui suit : « Il s'agit d'un document fondamental et polyvalent auquel on a recours en matière de classification, de dotation, de rémunération, de discipline, d'évaluation de rendement, d'identification des exigences linguistiques et de planification de carrière. » Dans Currie c. Canada (Agence des douanes et du revenu du Canada), 2006 CAF 194, au paragraphe 26, la Cour d'appel fédérale a écrit qu'une description de travail était un document qui « doit refléter la réalité de la situation d'emploi en raison des nombreux aspects des droits et obligations de l'employé qui sont liés à sa description de travail ». Son importance est telle que, aux termes de la convention collective, tout employé est en droit de demander une description de travail complète et à jour.*

52 [...] *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; Jaremy 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.

[Sic pour l'ensemble de la citation]

[66] Cela étant dit, il est également acquis que l'employeur ne peut se soustraire aux obligations qui lui incombent en vertu de l'article 54 de la convention collective « [...] en utilisant des libellés imprécis ou généraux qui ne décrivent pas de façon complète le travail d'un employé »; voir *Carter c. Conseil du Trésor (ministère des Pêches et des Océans)*, 2011 CRTFP 89, cité dans *Thom c. Conseil du Trésor (ministère des Pêches et des Océans)*, 2012 CRTFP 34, au paragraphe 86.

[67] Il incombait au fonctionnaire d'établir qu'il y a eu violation de l'article 54 de la convention collective. Or, après avoir soigneusement examiné son témoignage ainsi que celui de Mme MacIsaac et de M. Reardon, et après avoir comparé ces témoignages aux pièces produites, particulièrement la description de travail des SSC, je suis convaincu que le fonctionnaire n'est pas parvenu à établir que la description de travail des SSC ne fournissait pas un exposé complet et courant de ses fonctions et responsabilités.

[68] J'arrive à cette conclusion pour les raisons suivantes.

[69] Je me pencherai d'abord sur les activités clés (énumérées dans la pièce U3) qui, selon le fonctionnaire, ne figurent pas dans la description de travail des SSC. À mon avis, l'activité consistant à élaborer des [traduction] « stratégies pour la prestation de services mobiles » (élément 2) est redondante dans la mesure où les activités clés énumérées dans la description de travail des SSC, soit, notamment, fournir une information personnalisée, établir des relations avec les clients et intervenants locaux, et présenter des exposés, constituent selon moi des [traduction] « stratégies » aux fins de la prestation d'information sur les programmes de l'employeur.

[70] En ce qui concerne les éléments 3 et 12 (la prestation d'une formation au personnel de première ligne et au personnel chargé de la prestation des services), aucun élément de preuve ne permet de conclure que la prestation de la formation était régulièrement effectuée ou faisait partie des fonctions et responsabilités du fonctionnaire dans le cadre de son poste de SSC. La preuve a tout au plus permis d'établir que le fonctionnaire, à titre de formateur des plus expérimentés, (ou parmi les SSC, après 2008, aux bureaux de l'employeur dans la région de l'Atlantique), était un formateur fort apprécié s'il, ou lorsqu'il, se portait volontaire pour participer aux séances de formation. La preuve ne permet pas non plus de conclure que le fonctionnaire procédait à l'analyse de cas et faisait enquête sur ceux-ci (élément 4). Les fonctions d'analyse et d'enquête présupposent un pouvoir décisionnel quant à la façon dont un dossier particulier doit être traité. Le fait de visiter un client local à la demande du bureau de l'employeur à Halifax ne revient pas, selon moi, à exécuter des fonctions d'analyse et d'enquête. Au mieux, lorsqu'il effectuait une visite, le fonctionnaire recueillait des renseignements aux fins d'une décision qui serait prise par quelqu'un d'autre. En outre, et quoi qu'il en soit, rien n'indique que le fonctionnaire, ou Mme MacIsaac, s'est à un moment ou à un autre trouvée dans l'obligation de faire des visites sur le terrain.

[71] Tel qu'il a été mentionné, le représentant du fonctionnaire a convenu que l'élément 5 (représentation du ministre) ne figurait plus parmi les fonctions exécutées par le fonctionnaire. Selon moi, une concession similaire devrait être faite à l'égard de l'élément 6 (représentation du ministre aux audiences des tribunaux de révision), étant donné qu'il est clairement ressorti du témoignage du fonctionnaire qu'il n'avait pas effectué de telles représentations depuis mars 2009, et que celles qu'il a faites entre

octobre 2008 et mars 2009 portaient sur des dossiers dont il continuait simplement de s'occuper en attendant que d'autres personnes soient formées pour assumer cette fonction. Il a dû participer à ces dernières audiences uniquement en raison du chevauchement temporaire dont il a été précédemment question dans la présente décision.

[72] En ce qui concerne les compétences qui, selon le fonctionnaire, ne figuraient pas dans la description de travail des SSC, la déclaration selon laquelle le poste nécessitait [traduction] « [...] une connaissance approfondie des lois, règlements et politiques [...] propres aux offres de services [...] lorsqu'on donne des conseils sur les exigences en matière d'admissibilité [...] et lorsqu'on fournit une formation » (élément 7), elles n'ajoutent rien aux compétences déjà énumérées dans la description de travail des SSC. Bien que je convienne, vu l'ensemble de la preuve, que le fonctionnaire, en raison de ses années d'expérience, possédait une certaine [traduction] « [...] connaissance de l'incidence que les prestations de PSR/d'AE, les régimes privés d'assurance et les régimes de retraite d'entreprises ont les uns sur les autres » (élément 8), je ne suis pas convaincu que la preuve permette de conclure que le fonctionnaire, ou tous les SSC en général, devait posséder un tel savoir. En fait, une telle exigence m'est apparue comme étant peu probable. Compte tenu du nombre important de régimes d'assurance et de régimes de retraite privés qui existent à l'heure actuelle, il serait difficile, voire impossible, pour un employé dont la tâche consiste à fournir de l'information générale sur les programmes de l'employeur d'avoir assez de temps ou de posséder les aptitudes ou l'expertise requises pour analyser les questions découlant de l'interaction d'un régime privé particulier avec ces programmes. Le fait que le fonctionnaire, en raison de son expérience, puisse avoir été en mesure de répondre de temps à autre à de telles questions relativement à certains régimes privés ne signifie pas qu'on s'attendait à ce qu'il en soit capable ou encore que la description de travail était inexacte parce qu'il pouvait le faire.

[73] L'élément 9 (prestation de séances d'information et d'une formation) a été inclus dans la section « effort », mais il s'agit dans les faits d'une activité clé qui est déjà prévue et décrite dans la description de travail. Aucun élément de preuve ne permet de conclure que le fonctionnaire, et à plus forte raison les SSC en général, était tenu d'analyser des cas et de déterminer l'intervention requise (élément 10). L'effort

physique que nécessite l'exécution des fonctions quotidiennes, comme l'utilisation d'un ordinateur, la participation à des réunions et la présentation d'exposés (élément 11), figure déjà dans la description de travail. On ne peut fournir de l'information personnalisée ou regroupée (mentionnée à titre d'activité clé dans la description de travail) sans utiliser un ordinateur ou participer à des réunions. Enfin, en ce qui concerne l'élément 13 (avoir des entretiens avec des clients en divers lieux), aucun élément de preuve ne permet d'établir que les entretiens étaient autre chose que des activités sporadiques et ponctuelles. En outre, et quoi qu'il en soit, il me semble que la prestation d'information à un client qui ne peut assister à un séminaire parce qu'il est malade ou placé en établissement revient à offrir des [traduction] « présentations [...] au public », une fonction qui figure déjà parmi les activités clés.

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

(L'ordonnance apparaît à la page suivante)

IX. Ordonnance

[75] Le grief constituant le dossier de la CRTFP 566-02-6355 est rejeté.

Le 10 février 2014.

Traduction de la CRTFP

**Augustus Richardson,
arbitre de grief**


WORK DESCRIPTION - DESCRIPTION DE TRAVAIL

Position Number - Numéro du poste	Position Title – Titre du poste Spécialiste des services aux citoyens
Position Classification – Classification du poste PM-02	National Occupation Code – Code national des professions
Department/Agency – Ministère/organisme Service Canada	Effective Date – Date d'entrée en vigueur Le 14 septembre 2006
Organizational Component – Composante organisationnelle Gestion du service	
Geographic Location – Lieu géographique Divers	Job/Generic Number – Numéro d'emploi / de générique 2NA00739
Supervisor Position Number – Numéro du poste du surveillant	Supervisor Position Title – Titre du poste du surveillant
Supervisor Position Classification – Classification du poste du surveillant	
Language Requirements – Exigences linguistiques	Linguistic Profile – Profil linguistique
Communication Requirements – Exigences en matière de communication	
Office Code – Code de bureau	Security Requirements – Exigences en matière de sécurité

Client Service Results - Résultats axés sur le service à la clientèle

Promouvoir les services offerts par le Ministère (comme les services d'intégrité de la sécurité de la vieillesse (SV)/du régime de pensions du Canada (RPC), les services électroniques d'assurance-emploi (AE), la subvention incitative aux apprentis (SIA), le programme canadien pour l'épargne-études (PCEE), le permis d'embarcation de plaisance (PEP), les passeports, etc.) auprès des citoyens et de la collectivité en réponse à des besoins établis et spécifiques ou aux priorités du gouvernement.

Évaluer les besoins des clients et de la collectivité (hors site, service mobile, priorités multiples qui se chevauchent) et y répondre et entretenir des rapports avec des partenaires pour coordonner la prestation d'offres de services.



Key Activities - Activités principales

Fournir de l'information, une orientation et des conseils adaptés ou regroupés; promouvoir et appuyer l'offre de service du Ministère pour répondre aux besoins des citoyens, des employeurs et des collectivités (p. ex. mises à pied de masse, emploi de travailleurs étrangers, AE, pensions).

Établir et maintenir des rapports avec les clients et les intervenants locaux et régionaux aux fins de communication et d'éducation (p. ex. communauté d'intérêts, députés, syndicats, employeurs) et traiter les problèmes et les plaintes.

Présenter des exposés aux représentants élus et de la collectivité, aux organisations et au public

Mener des activités communautaires ou participer à des événements communautaires pour promouvoir l'accès aux offres de services et répondre aux besoins spécialisés.

Recueillir de l'information à l'intention de la direction et recommander des améliorations de service (p. ex. un résumé des sondages sur la satisfaction de la clientèle, l'analyse des préoccupations reçues, etc.).

Participer à des groupes de travail afin de mettre à l'essai, expérimenter, analyser et faire rapport sur des offres de services, des produits d'information, des outils ou des systèmes pour trouver des façons d'améliorer le service à la clientèle (p. ex. des groupes de travail sur l'amélioration des processus).

Faire prêter serment et prendre et recevoir des affidavits, des déclarations et des affirmations solennelles.

Employee's Statement – Déclaration de l'employé

I have been given the opportunity to read and comment on the content of this work description.
J'ai eu l'occasion de lire et commenter le contenu de cette description de travail.

Name of Employee – Nom de l'employé

Signature

Date

Supervisor's Statement – Déclaration du surveillant

This work description accurately describes the work assigned to this position.
Cette description de travail décrit adéquatement le travail assigné à ce poste.

Name of Supervisor – Nom du surveillant

Signature of Supervisor – Signature du surveillant

Date

Authorization – Autorisation

Name of Manager – Nom du gestionnaire

Manager's Signature – Signature du gestionnaire

Date



Skill – Habilités

Connaissances en matière de programme et connaissances techniques et spécialisées

Le titulaire du poste devra posséder les connaissances suivantes :

1. Connaissance du mandat, de la vision, de la mission et de la structure organisationnelle du Ministère afin de promouvoir et expliquer la méthode de prestation des services individuels et (ou) regroupés en réponse aux besoins des citoyens ou de la collectivité et aux priorités du gouvernement, et afin d'expliquer le processus aux partenaires.
2. Connaissance des offres de services du Ministère (y compris le contenu, l'intention, les priorités opérationnelles et la connectivité des programmes et services), les techniques d'exécution (y compris l'utilisation des outils de navigation et de libre-service du Ministère et des partenaires) et les exigences en matière de rapport pour offrir un service de qualité, recommander des améliorations et consigner les résultats.
3. Connaissance des lois, règlements et politiques (notamment sur le permis d'embarcation de plaisance, les passeports, la sécurité de la vieillesse, le régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi, etc.) propres aux offres de services dans le cadre de la prestation de conseils sur les exigences relatives à l'admissibilité des clients et des postulants.
4. Connaissance des programmes et services des autres gouvernements dans la collectivité.
5. Connaissance de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* pour comprendre les politiques tirées de ces lois qui ont trait à l'échange et à la sécurité de l'information protégée.
6. Capacité de comprendre et d'analyser les besoins des citoyens et de la collectivité pour recommander et déterminer des offres de services appropriées.
7. Connaissance des techniques de promotion pour informer les fonctionnaires municipaux des programmes et services qui s'offrent à eux.
8. Connaissance de la collectivité pour contribuer à l'élaboration de plans opérationnels des bureaux locaux.
9. Aptitude à communiquer pour participer à des consultations communautaires avec divers groupes et répondre aux demandes de renseignements sur les subventions et contributions, s'adapter aux auditoires lorsque l'on explique des questions techniques en ayant recours à divers degrés de familiarité (p. ex. conseil municipal et jeunes vulnérables).
10. Établir et maintenir des rapports avec les clients et les intervenants locaux et régionaux pour communiquer et former (p. ex. communauté d'intérêts, députés, syndicats, employeurs) et régler des problèmes et des plaintes. Présenter des exposés aux représentants élus et de la collectivité, aux organisations et au public. Exercer des activités communautaires ou participer à des événements communautaires pour promouvoir l'accès aux offres de services et répondre aux besoins spécialisés. L'impact de l'information s'applique à son propre travail.
11. Aptitude à communiquer et à présenter requise pour consulter et conseiller des citoyens et des intervenants, participer à des comités et à des réunions, et élaborer et donner des séances d'information.
12. Compétences en rédaction requises pour préparer des documents, dresser des rapports et rédiger des notes d'information.
13. Aptitudes en résolution de conflits et de problèmes et bonnes relations interpersonnelles pour régler des questions délicates et des plaintes tout en faisant preuve de sang froid et de professionnalisme.

Connaissances administratives générales

Connaissances et capacité requises pour utiliser un logiciel de production de bureau et des systèmes de soutien comme des bases de données ministérielles, le courrier électronique, internet/intranet, ainsi que des applications de travail et de traitement de données.

Contacts (difficulté et importance)

Voir les points 9, 10 et 11 qui précèdent.



Effort – Efforts

Prise de décisions (portée et impact)

Le travail exige :

1. Des efforts intellectuels pour
 - a) évaluer les besoins des citoyens et de la collectivité et traiter avec les nombreux intervenants qui peuvent avoir des intérêts impérieux (p. ex. une réunion avec le syndicat et la direction au sujet de la fermeture d'une usine et identification des questions dans lesquelles le Ministère peut jouer un rôle);
 - b) élaborer du matériel efficace à présenter aux clients et aux intervenants (p.ex. les groupes de travailleurs/d'employeurs, les congrès, les comités) et pour s'assurer que la documentation est conforme aux lois actuelles (ce qui est plus difficile en raison des modifications constantes);
 - c) réagir rapidement, sans préavis, aux demandes de renseignements (de personnes ou de groupes) provenant de gestionnaires, de groupes d'action sociale, de députés, d'avocats, de syndicats, de partenaires communautaires, etc.;
 - d) conserver un comportement professionnel en situation de désaccord avec des clients ou des intervenants;
 - e) se tenir au courant et informer autrui des modifications apportées aux offres de services, directives, politiques, procédures et systèmes, afin de donner de la rétroaction à la direction et d'intégrer les changements aux prestations de services pour assurer l'excellence du service;
 - f) planifier la charge de travail et établir des priorités à cet égard pour respecter les échéances dans un milieu de travail en évolution constante;
 - g) recueillir et analyser des données et dresser des rapports tels que des résumés des sondages sur la satisfaction de la clientèle et sur les préoccupations reçues dans le cadre des activités communautaires.

Effort physique

Le titulaire doit déployer des efforts physiques pour demeurer debout ou assis pendant des périodes prolongées. Il pourrait devoir transporter de l'équipement et du matériel dans le cadre des présentations. Des déplacements pourraient également être nécessaires.

Responsibility – Responsabilités

Dans le cadre de son travail, le titulaire du poste devra :

1. promouvoir la culture du service et offrir une expérience de service de la meilleure qualité et veiller à ce que tous les gestes posés puissent résister à l'examen de l'intégrité des services effectué par le public et le Ministère;
2. veiller à ce que les citoyens et la collectivité comprennent les programmes et les prestations de services disponibles, les critères d'admissibilité et les méthodes de prestation, tout en favorisant une image positive du Ministère;
3. régler des dossiers complexes et délicats en assurant l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans ses rapports avec les clients ou leurs représentants;
4. dresser des rapports précis et de qualité à la direction sur des questions liées à la prestation d'offres de services (p. ex. des évaluations de la situation résultant de visites sur le terrain, des demandes de sondage et de la rétroaction de clients);
5. veiller à la sécurité de l'équipement, y compris les véhicules de la flotte et les documents en dehors du site;
6. répondre aux plaintes non réglées au point de contact initial/de première ligne de service à la clientèle;
7. faire prêter serment et prendre et recevoir des affidavits, des déclarations et des affirmations solennelles.



Responsabilité opérationnelle

Le titulaire est responsable de son propre travail.

Le travail est effectué en équipe et chaque membre de l'équipe contribue à la réalisation des objectifs de l'unité de travail. Chaque membre de l'équipe est chargé de faire des démonstrations de travail aux employés nouveaux et actuels, et de contribuer à l'amélioration de l'équipe par une rétroaction constructive. Tous les membres de l'équipe partagent cette responsabilité.

Working Conditions - Conditions de travail

Le travail est effectué dans un environnement de travail ouvert.

Il est nécessaire de travailler à l'extérieur pour rendre visite à des clients, à des groupes de clients et à des employeurs, assister à des forums et prendre part à des réunions.

Il est nécessaire de se déplacer et de travailler en dehors des heures de travail habituelles.

Additional Information - L'information additionnelle

Sans objet.

Dossier de la CRTFP no 566-02-6355**Grief de Gilles Maillet**

Ajouts proposés par le syndicat à la description de travail de SSC (numéro de poste 2NA00739) :

Activités principales

1. Évaluer les besoins de la collectivité en ce qui concerne les programmes et services de Service Canada pour élaborer des activités de programme mobiles.
2. Élaborer des stratégies de prestation de services mobiles.
3. Donner de la formation au personnel chargé de la prestation de services.
4. Analyser et faire enquête sur des cas qui ne pourraient être résolus aux centres de traitement par la poste, par le service téléphonique et en personne. (Visites sur le terrain et cas complexes aux services d'accueil de Service Canada.)
5. Représenter parfois le ministre à titre de témoin technique/spécialisé devant la cour provinciale dans des cas de fraude touchant les programmes d'assurance-emploi et de sécurité du revenu.
6. Représenter le ministre aux audiences des tribunaux de révision.

Habilités

7. Connaissance approfondie des lois, règlements et politiques (notamment le permis d'embarcation de plaisance, les passeports, la sécurité de la vieillesse, le régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi, etc.) propres aux offres de services dans le cadre de la prestation de conseils sur les exigences relatives à l'admissibilité des clients et des proposants, et dans le cadre de la formation, du mentorat, des conseils, de l'orientation/expertise et de l'accompagnement dont bénéficie le personnel de prestation de services.
8. Connaissance de l'incidence que les prestations de PSR/d'AE, les régimes privés d'assurance et les régimes de retraite d'entreprises ont les uns sur les autres.

Efforts

9. Donner des séances d'information et de la formation sur les changements touchant les programmes, politiques et procédures qui répondent aux besoins de l'organisation et tiennent compte des styles d'apprentissage du public cible.
10. Analyser la nature des cas renvoyés par les centres de services téléphoniques, de traitement par la poste, et de services en personne et d'autres points d'origine, et déterminer l'intervention requise. (Visites sur le terrain et cas complexes aux services d'accueil de Service Canada.)

Effort physique

11. L'effort physique est nécessaire lors de l'exécution des fonctions quotidiennes, comme lors travail à l'ordinateur, la participation à des réunions, la présentation d'exposés et les activités de déplacement. Cet effort varie au cours de la journée.

Responsabilité

12. Donner de la formation et un soutien continu à la formation au personnel chargé de la prestation de services.

Conditions de travail

13. Il est nécessaire d'avoir en divers lieux des entretiens avec des clients, qui ne peuvent ou ne veulent avoir recours aux modes de services disponibles en raison d'une maladie ou d'une incapacité ou parce que ces clients sont placés en établissement.

