

Date: 20160322

Dossiers: 567-02-48, 99 et 100

Référence: 2016 CRTEFP 24

*Loi sur la Commission des relations
de travail et de l'emploi dans la
fonction publique et
Loi sur les relations de travail
dans la fonction publique*



Devant une formation de la
Commission des relations
de travail et de l'emploi
dans la fonction publique

ENTRE

ALLIANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

agent négociateur

et

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

employeur

Répertorié

*Alliance de la Fonction publique du Canada c. Conseil du Trésor (ministère de l'Emploi et
du Développement social)*

Affaire concernant des griefs collectifs renvoyés à l'arbitrage

Devant : Stephan J. Bertrand, une formation de la Commission des relations de
travail et de l'emploi dans la fonction publique

Pour l'agent négociateur : Jean-Sébastien Schetagne, Alliance de la Fonction publique
Canada

Pour l'employeur : Léa Bou Karam, Avocate

Affaire entendue à Sherbrooke (Québec),
les 8 et 9 avril 2015.

I. Griefs collectifs renvoyés à l'arbitrage

[1] Le 20 octobre 2006, l'Alliance de la Fonction publique du Canada (l'« Alliance ») a présenté un grief (dossier de la CRTEFP 567-02-48), au nom de 416 fonctionnaires s'estimant lésés. À l'époque, ces fonctionnaires travaillaient dans divers bureaux du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences, qui est devenu le ministère de l'Emploi et du Développement social le 12 décembre 2013 (L.C. 2013, ch. 40, art. 224, le « ministère » ou l'« employeur »), à titre d'agents de service à la clientèle (préalablement appelé agents de services aux citoyens), des postes classifiés PM-01. Ce grief allègue que l'employeur a manqué à son obligation de fournir à ces fonctionnaires un exposé complet et courant de leurs fonctions et responsabilités, contrevenant ainsi à l'article 54 de la convention collective conclue entre le Conseil du Trésor et l'Alliance, pour l'unité de négociation du groupe Services des programmes et de l'administration, laquelle expirait le 20 juin 2007 (la « convention collective »). À titre de mesure corrective, chacun des fonctionnaires visés par ce grief demande que l'employeur lui fournisse un exposé complet et courant de ses fonctions, conformément aux dispositions de la convention collective. Une prolongation des délais applicables à cette procédure de grief été accordée par l'employeur jusqu'au 16 septembre 2010. Le grief a été renvoyé à l'arbitrage le 27 août 2010.

[2] Parallèlement, l'Alliance a présenté deux autres griefs similaires contre l'employeur. Le premier (dossier de la CRTEFP 567-02-99) a été présenté au nom de 5 fonctionnaires s'estimant lésés. Le deuxième (dossier de la CRTEFP 567-02-100) a été présenté au nom de 15 fonctionnaires s'estimant lésés. Ces deux griefs collectifs ont été renvoyés à l'arbitrage le 1^{er} juin 2012.

[3] Le 1^{er} novembre 2014, la *Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique* (L.C. 2013, ch. 40, art. 365) a été proclamée en vigueur (TR/2014-84) et a créé la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique (la « nouvelle Commission »), qui remplace la Commission des relations de travail dans la fonction publique (l'« ancienne Commission ») et le Tribunal de la dotation de la fonction publique. Le même jour, les modifications corrélatives et transitoires édictées par les articles 366 à 466 de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2013* (L.C. 2013, ch. 40) sont aussi entrées en vigueur (TR/2014-84). En vertu de l'article 393 de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de*

2013, une instance engagée au titre de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (L.C. 2003, ch. 22, art. 2) avant le 1^{er} novembre 2014 se poursuit sans autres formalités en conformité avec la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, dans sa forme modifiée par les articles 365 à 470 de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2013*.

[4] Les parties n'étaient pas disponibles pour une audience avant le 8 avril 2015.

[5] Les trois griefs ont été regroupés et entendus ensemble. Les parties conviennent que le litige vise uniquement la description de travail des agents de services à la clientèle, laquelle porte le numéro d'emploi 2NA00723 et a été émise en novembre 2013. Les parties conviennent également que cette description de tâche est similaire à celle qui s'appliquait en 2006 et que le litige qui est débattu devant moi aujourd'hui est le même que celui qui a été débattu entre eux dans le cadre de la procédure applicable à chaque grief visé par cette décision. Les parties conviennent également que toute modification apportée à la description de travail sera appliquée rétroactivement au 15 septembre 2006. Tous les autres points en litiges soulevés dans ces trois griefs, dont une question de sécurité au travail, ont été retirés en début d'audience.

[6] L'unique disposition de la convention collective en cause dans cette affaire est la clause 54.01, laquelle s'énonce comme suit :

ARTICLE 54
EXPOSÉ DES FONCTIONS

[...]

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.*

[7] Initialement, l'Alliance a proposé huit modifications à la description de travail des agents de service à la clientèle. Deux modifications ont toutefois été retirées en début d'audience. Cette décision traite donc de six modifications que l'Alliance propose d'apporter à cette description de travail.

II. Résumé de la preuve

[8] Tel qu'il est indiqué ci-dessus, l'Alliance a proposé six modifications à la description de travail des agents de service à la clientèle afin de la rendre conforme à la clause 54.01 de la convention collective. À l'appui de ses propositions, l'Alliance a déposé cinq pièces justificatives et a cité les quatre agents de service à la clientèle suivants : Huguette Breton, Richard Gélinau, Marie Lafrance et René Huacuja. Pour sa part, l'employeur a cité Steve Muckle, un gestionnaire de service du ministère qui supervise 33 employés, dont la majorité sont des agents de service à la clientèle répartis dans six différents centres de service du ministère dans la région du Québec.

A. Première modification

[9] La première modification proposée par l'Alliance vise le septième paragraphe de la rubrique « Activités principales ». Le texte existant se lit comme suit :

[...]

Recevoir, faire un examen initial et transmettre les demandes et la documentation à l'appui au nom du Ministère et expliquer au client où et comment il peut suivre l'état de ses demandes.

[...]

[10] Le texte proposé par l'Alliance se lit comme suit :

[...]

Recevoir, faire un examen complet et, selon l'offre de services, traiter immédiatement ou transmettre le document ou la demande à l'appui au nom du Ministère ~~et expliquer au client où et comment il peut suivre l'état de ses demandes.~~

[...]

[Les ajouts proposés sont soulignés; les suppressions proposées sont rayées]

[11] La preuve testimoniale concernant cette première modification a établi ce qui suit : M. Gélinau a témoigné que certaines demandes des clients étaient parfois traitées directement par l'agent de service à la clientèle. Le seul exemple qu'il a donné à l'appui de cette affirmation est que l'agent de service à la clientèle est autorisé à traiter immédiatement une demande de numéro d'assurance sociale. En contre-

interrogatoire, M. Gélinau a concédé que, dans la majorité des cas, l'agent de service à la clientèle ne porte qu'un premier regard sur les documents à être soumis par un client et qu'il agit plutôt comme intermédiaire. Les demandes de passeport ont été citées à titre d'exemple. M. Gélinau a concédé que, lorsqu'un client présente une demande de passeport défectueuse et qu'il souhaite que sa demande soit envoyée et traitée telle qu'elle a été présentée, l'agent de service à la clientèle doit envoyer ou transmettre le document au nom du ministère car la responsabilité de traiter le document en question ne lui revient pas.

[12] Selon le témoignage de M. Muckle, la plupart du temps, l'agent de service à la clientèle n'effectue qu'un examen initial des demandes ou documents d'un client et ne procède presque jamais au traitement immédiat ou final des demandes. Il a également fait référence aux demandes de passeport, où l'examen complet des documents du client et le traitement final des demandes sont effectués par un employé de Passeport Canada plutôt que par un agent de service à la clientèle du ministère.

[13] M. Muckle a ajouté que, bien qu'il soit rare qu'un agent de service à la clientèle soit appelé à procéder à un examen complet ou au traitement immédiat d'un document ou d'une demande d'un client, le paragraphe 5 de la même rubrique décrit, selon lui, adéquatement et suffisamment cette responsabilité occasionnelle. Ce paragraphe se lit comme suit :

[...]

Examiner, vérifier et authentifier l'identité de clients et les pièces justificatives; recevoir et traiter les frais de service et d'autres paiements; et traiter et produire des certificats, des permis et des documents semblables pour d'autres offres de service dans les limites des lignes directrices établies.

[...]

[14] Selon M. Muckle, le caractère occasionnel de la tâche visée et le fait que l'ajout recherché soit déjà prévu au paragraphe 5 de la rubrique visée ne justifie pas la modification demandée.

B. Deuxième modification

[15] La deuxième modification proposée par l'Alliance traite du deuxième paragraphe de la rubrique « Habilités - Exigences du poste ». Le texte existant se lit comme suit :

[...]

2. *Connaissance des articles pertinents des lois, des règlements et des politiques particuliers aux gammes de service du Ministère et des partenaires, afin de fournir de l'information, d'offrir des conseils sur les exigences en matière d'admissibilité des clients, et de renvoyer le dossier des clients aux modes appropriés.*

[...]

[16] Le texte proposé par l'Alliance se lit comme suit :

[...]

2. *Connaissance d'une vaste quantité de lois, de règlements et de politiques diversifiés en lien avec les gammes de service du Ministère et des partenaires, afin de fournir de l'information, d'offrir des conseils sur les exigences en matière d'admissibilité des clients, et de renvoyer le dossier des clients aux modes appropriés.*

[...]

[Les ajouts proposés sont soulignés]

[17] La preuve testimoniale concernant cette deuxième modification a établi ce qui suit : Mme Lafrance a d'abord témoigné qu'un agent de service à la clientèle devait être familier avec un nombre important de lois, de règlements et de politiques liés aux différentes offres de service du ministère. Elle m'a renvoyé spécifiquement à sept différentes lois, trois règlements et une politique. En contre-interrogatoire, elle a toutefois concédé que l'agent de service à la clientèle n'était pas tenu de connaître tous les articles de ces lois ou règlements. Elle a précisé qu'il devait connaître cinq à six articles par lois, sans toutefois préciser lesquels. Elle a ajouté que l'agent de service à la clientèle devait également connaître certains articles qui traitent des droits d'appels des clients, sans toutefois préciser le nombre d'articles ou plus particulièrement lesquels. Selon elle, ces connaissances sont rendues possibles au moyen de nombreuses formations offertes en ligne par le ministère.

[18] M. Muckle a confirmé ce qu'avait concédé Mme Breton dans son contre-interrogatoire, à savoir que les agents de service à la clientèle n'ont pas à connaître une vaste quantité de lois, de règlements ou de politiques, mais qu'ils doivent être familiers avec le contenu de quelques articles de lois ou de règlements que l'on retrouve sur le site Web de Service Canada.

C. Troisième modification

[19] La troisième modification proposée par l'Alliance traite du cinquième paragraphe de la rubrique « Habiletés - Exigences du poste ». Le texte existant se lit comme suit :

[...]

5. *Connaissances susmentionnées se doublant d'habiletés pour l'analyse, la résolution de problèmes, les services à la clientèle, la vérification et l'informatique pour répondre aux questions provenant de divers groupes de clients à propos d'une grande gamme d'offres de service du Ministère; [...]*

[...]

[20] Le texte proposé par l'Alliance se lit comme suit :

[...]

5. *Connaissances susmentionnées se doublant d'habiletés pour l'analyse, la résolution de problèmes, les services à la clientèle, la vérification et l'informatique pour répondre aux questions provenant de divers groupes de clients à propos d'une grande gamme d'offres de service du Ministère et des partenaires en constante évolution; [...]*

[...]

[Les ajouts proposés sont soulignés]

[21] La preuve testimoniale concernant cette troisième modification a établi ce qui suit : M. Géliveau a témoigné que les offres de service du ministère changent constamment et que les agents de service à la clientèle doivent se familiariser avec l'évolution de ces services, car certains peuvent être supprimés et d'autres rajoutés. M. Géliveau a également indiqué que les agents de service à la clientèle doivent aussi se

familiariser avec l'évolution des outils de travail associés à ces services, notamment les nouveaux systèmes informatisés, les dossiers en ligne et les sites Web.

[22] En ce qui concerne l'ajout du terme « partenaires » dans ce paragraphe, M. Gélinau m'a renvoyé à certains passages de la description de travail où on fait référence au ministère et à ses partenaires. J'ai noté que la description de travail renvoie aux partenaires du ministère à non moins de 10 reprises.

D. Quatrième modification

[23] La quatrième modification proposée par l'Alliance traite du dixième paragraphe de la rubrique « Habiletés - Exigences du poste ». Le texte existant se lit comme suit :

[...]

10. Connaissance et habilité de l'utilisation de logiciels bureautiques de production et de systèmes connexes, tels que les bases de données ministérielles, le courrier électronique, internet et intranet, le traitement de texte, les applications de traitement de données, l'imagerie documentaire et d'autres technologies.

[...]

[24] Le texte proposé par l'Alliance se lit comme suit :

[...]

10. Connaissance et habilité de l'utilisation d'une grande variété de logiciels bureautiques de production et de systèmes connexes, tels que les bases de données ministérielles, le courrier électronique, internet et intranet, le traitement de texte, les applications de traitement de données, l'imagerie documentaire et d'autres technologies.

[...]

[Les ajouts proposés sont soulignés]

[25] La preuve testimoniale concernant cette quatrième modification a établi ce qui suit : Mme Lafrance a témoigné qu'un agent de service à la clientèle doit se familiariser et être capable d'utiliser au-delà de 30 différents systèmes ou programmes informatisés dans le cadre de son travail. Elle a passé en revue 17 de ces programmes et a décrit les étapes nécessaires pour accéder à chacun d'eux, ainsi que l'information

fournie par ces programmes. Mme Lafrance a reconnu que certains de ces programmes informatisés étaient plus récents et n'existaient pas en 2006, et que d'autres n'étaient plus utilisés.

E. Cinquième modification

[26] La cinquième modification proposée par l'Alliance traite du troisième paragraphe de la rubrique « Efforts - Exigences du poste ». Le texte existant se lit comme suit :

[...]

3. *Fournir des services à plusieurs clients à l'aide de différentes procédures approuvées, tout en comprenant les limites de service; gérer le temps, tout en satisfaisant le besoin de combler les attentes des clients en matière de service selon les normes de service du Ministère; transiger avec des clients ayant reçu une décision négative; déterminer et résoudre les problèmes des clients en matière de service en réalisant des recherches et en étudiant plusieurs procédures et processus, afin d'opter pour la meilleure mesure à prendre; reconnaître les clients qui ont besoin d'un niveau d'intervention plus approfondi.*

[...]

[27] Le texte proposé par l'Alliance se lit comme suit :

[...]

3. *Fournir des services à plusieurs clients à l'aide de différentes procédures approuvées, tout en comprenant les limites de service; gérer le temps, tout en satisfaisant le besoin de combler les attentes des clients en matière de service selon les normes de service du Ministère; transiger avec des clients ayant reçu une décision négative et pouvant résulter à des comportements menaçants et intimidants; déterminer et résoudre les problèmes des clients en matière de service en réalisant des recherches et en étudiant plusieurs procédures et processus, afin d'opter pour la meilleure mesure à prendre; reconnaître les clients qui ont besoin d'un niveau d'intervention plus approfondi.*

[...]

[Les ajouts proposés sont soulignés]

[28] La preuve testimoniale concernant cette cinquième modification a établi ce qui suit : Mme Breton a indiqué qu'un client ayant reçu une décision négative dans le cadre d'une demande de prestation ou de service quelconque peut se présenter à un centre de service du ministère et manifester son mécontentement à un agent de service à la clientèle en parlant rapidement, de façon abrupte et sur un ton élevé ou encore en pleurant. Elle a ajouté que, dans certains cas, des clients vont même jusqu'à injurier les agents de service à la clientèle ou frapper sur les comptoirs. Mme Breton a également fait allusion à certains événements qui ont eu lieu dans des centres de service du ministère, sans toutefois préciser quand ils avaient eu lieu, où et le nombre de fois qu'ils s'étaient produits. Mme Breton a expliqué qu'il existe plusieurs types de décisions négatives, incluant la non-admissibilité d'un client à un bénéfice ou à une prestation, un arrêt de paiement de prestations, ou un changement à une loi qui peut avoir un impact sur un bénéfice ou une prestation quelconque. Elle a ajouté que, lorsqu'un client se présente dans un centre de service du ministère et que l'agent de traitement qui lui a communiqué la décision négative n'est pas disponible pour expliquer les raisons motivant cette décision, c'est l'agent de service à la clientèle qui doit le faire.

[29] Selon Mme Breton, il est difficile de traiter avec des clients qui manifestent des comportements menaçants et intimidants, surtout dans les centres de service régionaux du ministère où il n'y a parfois que deux employés. Dans ces centres, il peut arriver qu'un agent de service à la clientèle se retrouve seul avec un tel client, par exemple durant la pause-repas ou la pause habituelle de son collègue de travail. Elle a qualifié cette situation de stressante.

[30] Mme Breton a également témoigné que, en 2009, les agents de service à la clientèle avaient demandé au ministère de leur fournir une formation visant à les aider à traiter avec des clients qui exhibaient des comportements agressifs à leur endroit. Selon elle, le ministère s'est plié à cette demande et, à ce jour, offre une telle formation aux agents de service à la clientèle. Cette formation traite, notamment, des attentes des clients, d'aptitudes en communication et de gestion de stress et on y apprend comment gérer les clients en détresse ou exhibant des comportements difficiles.

[31] Enfin, Mme Breton a confirmé que, en situation d'urgence, un bouton de panique relié directement à un service de police avoisinant est disponible dans tous les centres de service du ministère.

[32] En contre-interrogatoire, Mme Breton a concédé que tout comportement inapproprié d'un client pouvait faire l'objet d'un rapport d'incident de sécurité et qu'elle n'avait rempli un tel rapport qu'une seule fois entre 2006 et 2008; elle a transigé avec plus de 1 000 clients durant cette période. L'incident en question concernait un client qui s'était présenté en jaquette d'hôpital dans le centre de service du ministère où Mme Breton travaillait et qui exigeait qu'on lui remette son paiement de prestation.

[33] Sur ce point, M. Muckle a indiqué qu'une grande majorité des communications entre l'agent de service à la clientèle et les clients se font par téléphone et que le ministère ne rendait pas que des décisions négatives. Selon lui, les clients exhibant des comportements agressifs, menaçants ou intimidants étaient et demeurent des cas d'exception. À l'appui de cette affirmation, il a indiqué que certains centres de service du ministère qui reçoivent près de 37 000 visiteurs par année ne rapportent jamais plus de 3 à 4 comportements de la sorte par année. M. Muckle a ajouté que bien qu'il s'agit de cas isolés, il est tout de même approprié de fournir aux agents de service à la clientèle une formation à cet égard afin de bien les outiller pour les rares occasions où ils doivent faire face à de tels comportements.

F. Sixième modification

[34] La sixième modification proposée par l'Alliance concerne un paragraphe additionnel qu'elle souhaite ajouter à la rubrique « Efforts - Exigences du poste ». Le texte additionnel proposé par l'Alliance, qui deviendrait le huitième paragraphe de cette rubrique, se lit comme suit :

8. Obtenir les accréditations obligatoires.

[Les ajouts proposés sont soulignés]

[35] La preuve testimoniale concernant cette sixième modification a établi ce qui suit : Mme Breton a témoigné que les agents de service à la clientèle devaient suivre près d'une centaine de formations obligatoires dans le cadre de leur travail, incluant de nombreuses mises à jour. La plupart de ces formations sont offertes et doivent être

complétées en ligne par l'entremise d'un site intitulé « Campus d'apprentissage en ligne ». Des examens sont souvent administrés après les formations et sont assujettis à une note de réussite établie par l'employeur. En cas d'échec, l'agent de service à la clientèle doit reprendre chaque formation jusqu'à ce que la note de réussite ait été atteinte. Elle m'a renvoyé au Campus d'apprentissage en ligne qui contient plus d'une centaine de programmes de formation, sans préciser quelles formations étaient obligatoires, lesquelles faisaient l'objet d'un examen et lesquelles elle avait personnellement suivies au cours de sa longue carrière au ministère.

[36] Selon Mme Breton, l'utilisation du terme « accréditation » est appropriée dans les circonstances, et ce, pour deux raisons : premièrement, dans plusieurs cas, l'agent est obligé de suivre la formation, de faire l'examen et d'obtenir la note de réussite établie par l'employeur avant de pouvoir accéder à certains systèmes du ministère. Deuxièmement, le ministère émet des certificats de réussite qui renvoient à son « programme d'accréditation » (pièce P-5).

[37] M. Muckle a témoigné que le terme « accréditation » n'était pas approprié et qu'il s'agissait plutôt d'une question de formation dans le but de veiller à ce que les agents de service à la clientèle soient en mesure de répondre aux exigences du paragraphe 3 de la rubrique « Habiletés - Exigences du poste », qui se lit comme suit :

3. Connaissance des offres de service du Ministère (notamment le contenu, le but et la connectivité des programmes et des services), des techniques de prestation (comme l'utilisation des outils de navigation et de libre-service du Ministère et des partenaires) et des obligations de rendre compte afin de fournir des services de qualité et de documenter les résultats.

[38] M. Muckle a précisé que, si un agent de service à la clientèle ne possède pas suffisamment de connaissances quant à une offre de service par le ministère ou encore si une nouvelle offre de service est offerte par le ministère, une formation sur l'offre de service en question lui est donnée.

III. Résumé de l'argumentation

A. Pour l'Alliance

[39] L'Alliance a fait valoir que l'employeur avait manqué à son obligation de fournir aux fonctionnaires visés par ces griefs un exposé complet et courant de leurs fonctions et responsabilités et qu'il a ainsi contrevenu à l'article 54 de la convention collective. *Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique et Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*

Selon elle, chacun des fonctionnaires visés est en droit de demander que les modifications proposées soient ajoutées à la description de travail afin que celle-ci reflète fidèlement les tâches et fonctions que les fonctionnaires accomplissent régulièrement dans le cadre de leur travail.

[40] En ce qui concerne le bien-fondé de la première modification proposée par l'Alliance, elle a soutenu que l'agent de service à la clientèle n'agit pas exclusivement à titre d'intermédiaire et que le niveau décisionnel qu'on lui accorde lorsqu'il émet un numéro d'assurance sociale doit être reconnu et inclu dans sa description de travail.

[41] En ce qui concerne le bien-fondé de la deuxième modification proposée par l'Alliance, elle a soutenu que le nombre important de lois, de règlements et de politiques qui doivent être connus par l'agent de service à la clientèle justifie l'ajout des termes « vaste quantité » et « diversifié » à la clause en question.

[42] En ce qui concerne le bien-fondé de la troisième modification proposée par l'Alliance, son représentant a soutenu que l'évolution dont il est question va au-delà des changements technologiques usuels et vise plutôt les changements apportés par le ministère en ce qui concerne ses offres de service.

[43] En ce qui concerne le bien-fondé de la quatrième modification proposée par l'Alliance, elle a soutenu que le nombre important de logiciels que l'agent de service à la clientèle doit connaître et les distinctions notables entre chacun de ces logiciels justifient l'ajout des termes « grande variété ». Il a également maintenu que l'ajout du terme « plusieurs » ne serait pas suffisant dans les circonstances et ne ferait pas justice au nombre imposant dont il est question en l'espèce.

[44] En ce qui concerne le bien-fondé de la cinquième modification proposée par l'Alliance, elle a soutenu que le fait qu'il existe une politique concernant le traitement de client agressif et que le ministère ait cru bon d'instaurer et de fournir une formation à ce sujet sont des indications qu'il s'agit d'un élément important du travail d'un agent de service à la clientèle.

[45] En ce qui concerne le bien-fondé de la sixième modification proposée par l'Alliance, elle a soutenu que le langage proposé reflète fidèlement celui utilisé par l'employeur sur les lieux du travail et dans sa propre documentation, tels les certificats de réussite ou d'attestation qu'il émet couramment à ses employés après les séances

de formation. Elle a également maintenu que le caractère obligatoire de cette responsabilité, c'est-à-dire l'obligation de suivre des formations et de réussir les examens connexes, témoigne de son importance.

[46] L'Alliance a conclu en soutenant que les changements proposés reflétaient fidèlement la situation d'emploi des agents de service à la clientèle, c'est-à-dire leurs activités, leurs fonctions et leurs responsabilités.

B. Pour l'employeur

[47] Selon l'employeur, les fonctionnaires visés par ces griefs collectifs ont reçu une description de travail courante et complète et les ajouts proposés par l'Alliance sont soit déjà compris ailleurs dans la description de travail ou n'ont tout simplement pas à être inclus.

[48] En ce qui concerne la première modification proposée par l'Alliance, l'employeur a soutenu que les paragraphes 5 et 7 de la rubrique « Activités principales » comprenaient déjà l'essentiel de cet ajout. Selon lui, la preuve a démontré que, dans la majorité des cas, l'agent de service à la clientèle n'effectuait qu'un examen initial des demandes ou documents et qu'il ne procédait que rarement au traitement immédiat ou définitif des demandes. Le traitement des demandes de numéros d'assurance sociale est le seul exemple cité à l'appui d'une telle modification et cette situation est déjà prévue, adéquatement et suffisamment, au paragraphe 5 de ladite rubrique.

[49] En ce qui concerne la deuxième modification proposée par l'Alliance, il ne s'agit, selon l'employeur, que d'un ajout de termes superflus qui n'ont pas à être inclus dans la description de travail puisque l'emploi du pluriel est déjà utilisé tout au long du paragraphe visé.

[50] En ce qui concerne la troisième modification proposée par l'Alliance, l'employeur a soutenu que plusieurs références aux partenaires du ministère étaient déjà comprises dans la description de travail sous la rubrique « Activités principales » et qu'il n'était pas nécessaire d'ajouter cette référence à chaque mention du ministère. Il a ajouté qu'il va de soi que les offres de service du ministère évoluent d'une année à l'autre, et qu'il faut s'y attendre. Selon lui, le fait d'énoncer une telle réalité n'ajoute rien d'utile à ce type d'exercice.

[51] En ce qui concerne la quatrième modification proposée par l'Alliance, l'employeur a indiqué que, selon lui, il s'agit encore une fois d'un ajout de termes superflus qui n'ont pas à être inclus dans la description de travail puisque l'emploi du pluriel est déjà utilisé tout au long du paragraphe visé.

[52] En ce qui concerne la cinquième modification proposée par l'Alliance, l'employeur a maintenu que, bien qu'un événement exceptionnel pouvait justifier de donner une formation préventive, cela ne justifie pas pour autant son inclusion dans la description de travail. L'inclusion de cette modification dans la description de travail occasionnerait l'ajout de listes non-exhaustives d'événements de la sorte et allongerait inutilement le document.

[53] En ce qui concerne la sixième modification proposée par l'Alliance, l'employeur s'est dit d'avis que le terme « accréditation » était inapproprié dans les circonstances et qu'il s'agissait d'une question de formation, laquelle n'est ni une tâche ni une responsabilité. Il s'agit plutôt, selon l'employeur, d'une condition d'emploi qui n'a pas à être reproduite dans la description de travail des fonctionnaires. Cette formation est nécessaire afin que ceux-ci puissent exécuter les tâches et responsabilités énoncées dans leur description de travail.

[54] À l'appui de ses arguments, l'employeur m'a renvoyé à *Carter c. Conseil du Trésor (ministère des Pêches et des Océans)*, 2011 CRTFP 89, *Kerswill c. Conseil du Trésor (Ressources naturelles Canada)*, 2000 CRTFP 91, *Hughes c. Conseil du Trésor du Canada (Ressources naturelles Canada)*, 2000 CRTFP 69, et *Jaremy c. Conseil du Trésor (Revenu Canada - Accise, Douanes et Impôt)*, 2000 CRTFP 59.

IV. Motifs

[55] L'Alliance a allégué que l'employeur avait contrevenu à la convention collective en ne fournissant pas aux fonctionnaires visés par ces trois griefs un exposé complet et courant de leurs fonctions et responsabilités. Selon l'Alliance, la description de travail générique du poste d'agent de service à la clientèle, qui porte le numéro 2NA00723, ne rend pas compte avec exactitude du travail accompli par lesdits fonctionnaires depuis 2006.

[56] Pour sa part, l'employeur a soutenu que chaque élément que l'Alliance souhaitait ajouter dans la description de travail du poste d'agent de service à la

clientèle figurait déjà dans ce document ou ne méritait tout simplement pas d'y figurer.

[57] 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 c. Conseil du Trésor (ministère des Pêches et des Océans)*, 2011 CRTFP 20 :

*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; **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 », [sic] 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.*

[Le passage en caractère gras l'est dans l'original]

[58] Pour obtenir gain de cause, l'Alliance devait s'acquitter du fardeau de la preuve qui lui incombait. Par conséquent, elle devait démontrer que la description de travail ne renferme pas suffisamment de renseignements pour rendre compte précisément de ce que font les fonctionnaires visés par ces trois griefs, qu'elle ne décrit pas globalement les responsabilités et les fonctions qu'ils exécutent. À défaut de

s'acquitter de ce fardeau en présentant des éléments de preuve convaincants, les griefs doivent être rejetés.

[59] Les obligations qu'imposent des dispositions similaires à la clause 54.01 de la convention collective ont été examinées à plusieurs reprises par des arbitres de grief. Bien que cette clause prévoit que l'employé a le droit de recevoir un exposé complet et courant de ses fonctions et de ses responsabilités, cela ne signifie pas que l'exposé des fonctions doit nécessairement inclure tous les détails du travail d'un employé, des conditions d'exercice de son travail et des habiletés requises pour le faire. Cette affirmation est encore plus vraie si le travail en question n'est fait que sur une base occasionnelle. La description de travail peut être rédigée en termes généraux, et les termes utilisés n'ont pas à refléter en détail le travail de l'employé. Qui plus est, mon rôle n'est pas de suggérer le libellé idéal mais plutôt de déterminer si le libellé actuel satisfait les exigences de la convention collective. Il est donc possible que l'employeur s'acquitte des exigences prévues à la clause 54.01 de la convention collective en se servant d'une description de travail générique qui s'appliquera à un nombre relativement élevé d'employés, pourvu que celle-ci reflète les fonctions et les responsabilités des employés visés.

[60] Mon rôle consiste donc à déterminer si la description de travail des agents de service à la clientèle portant le numéro d'emploi 2NA00723 constitue un énoncé complet et courant à la lumière de la preuve qui m'a été présentée. Selon moi, pour les raisons qui vont suivre, c'est le cas en l'espèce.

[61] La première modification proposée par l'Alliance n'est pas nécessaire car le contenu des paragraphes 5 et 7 de la rubrique visée reflète adéquatement le travail qu'effectuent les fonctionnaires visés. Je souscris à l'argument de l'employeur voulant que les modifications proposées par l'Alliance soient implicitement comprises dans ces paragraphes et que le fait qu'un agent de service à la clientèle procède occasionnellement à un examen complet d'une demande de numéro d'assurance sociale ne justifie pas un tel ajout.

[62] D'après la preuve dont je dispose concernant la deuxième modification proposée par l'Alliance, je conclus que l'ajout des termes « vaste quantité » et « diversifiés » ne reflète pas la réalité des connaissances requises et vise tout au plus à

polir le texte existant. Le fait que le texte existant soit rédigé au pluriel laisse entendre qu'il est question de plusieurs lois, règlements et politiques.

[63] En ce qui concerne la troisième modification proposée par l'Alliance, je ne vois aucune nécessité de faire référence à l'évolution des offres de service du ministère ou aux partenaires du ministère dans le texte qui se retrouve au cinquième paragraphe de la rubrique « Habiletés - Exigences du poste ». A priori, je note que l'on ne m'a présenté aucune preuve démontrant une constante évolution des offres de service du ministère et, même si tel avait été le cas, une telle constatation n'a pas à être reflétée dans une description de travail. Il va de soi que les activités énoncées dans une description de travail sont la plupart du temps assujetties à une certaine évolution. Pour ce qui est de la référence aux partenaires du ministère, il en est déjà question plus loin dans le même paragraphe. De plus, la description de travail renvoie déjà aux partenaires du ministère à non moins de dix reprises, ce qui explique ma réticence à ajouter le terme une onzième fois.

[64] La quatrième modification proposée par l'Alliance est également inutile. L'ajout des termes « grande variété » vise encore une fois à polir le texte existant. Le fait que le texte existant soit rédigé au pluriel et qu'au moins huit exemples de logiciels ou systèmes connexes y soient énumérés, laisse entendre qu'il est question d'une grande variété de logiciels.

[65] Quant à la cinquième modification proposée par l'Alliance, la preuve présentée à l'audience n'était pas suffisamment convaincante pour justifier cet ajout à la description de travail. Le fait que 3 ou 4 clients sur 37 000 par année puissent exhiber des comportements menaçants et intimidants et, plus particulièrement, l'unique exemple donné par Mme Breton lors de son témoignage ne justifie pas, selon moi, un tel ajout. De plus, le texte existant prévoit déjà qu'une des exigences du poste consiste à servir des clients qui ont reçu une décision négative.

[66] Le dernier élément que l'Alliance souhaitait voir inclus dans la description de travail est l'ajout d'un nouveau paragraphe sous la rubrique « Efforts - exigences du poste » qui se lit comme suit : « Obtenir les accréditations obligatoires ». Je suis d'avis qu'un tel ajout n'est pas justifié et n'a pas sa place dans une description de travail. Premièrement, je ne suis pas convaincu qu'il soit utile ou prudent d'utiliser à tort un terme, soit « accréditation » simplement parce que cela reflète l'utilisation faite par

une des parties sur les lieux du travail ou dans certains de ses documents. Deuxièmement, il s'agit ici d'une question de formation, qui n'a pas, selon moi, à être mentionnée dans la description de travail des fonctionnaires visés. Après tout, cette formation est offerte afin d'assurer que ceux-ci rencontrent les exigences du poste qu'ils occupent.

[67] Ce qui importe dans la présente décision est de déterminer si la description de travail générique du poste d'agent de service à la clientèle est un énoncé courant et complet de leurs fonctions. Les descriptions de travail génériques sont communément employées dans la fonction publique, en particulier lorsqu'un même travail est accompli à l'échelle nationale, et qu'on y a recours avec quelques variantes d'un bureau à un autre. Elles doivent malgré tout 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. 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 suis convaincu que c'est le cas. Après avoir soigneusement examiné la preuve, y compris les pièces déposées à l'audience, je n'ai aucune difficulté à conclure que les fonctionnaires visés par ces griefs ont reçu un énoncé courant et complet de leurs fonctions.

[68] Dans l'ensemble, l'Alliance ne m'a présenté aucune preuve démontrant que l'utilisation de termes autres que ceux déjà utilisés dans la description de travail était justifiée. Je partage la position de l'employeur selon laquelle les termes qui figurent dans la description de travail des fonctionnaires visés par ces griefs sont adéquats et reflètent fidèlement les fonctions et responsabilités attribuées à ceux-ci et attendues d'eux. Les modifications que l'Alliance souhaite apporter à la description de travail des fonctionnaires visés sont soit déjà comprises dans la description de travail actuelle, ou elles n'ont pas été retenues comme étant des fonctions qu'ils doivent accomplir ou qui ont leur place dans un tel document.

[69] L'Alliance ne s'est donc pas acquittée du fardeau d'établir, selon la prépondérance des probabilités, que la description de travail des fonctionnaires visés

par les trois griefs collectifs ne constitue pas un exposé complet et courant de leurs fonctions et responsabilités. Je suis tout simplement incapable de conclure, à la lumière de la preuve dont je suis saisi, que ladite description de travail omet de mentionner une fonction ou responsabilité particulière que les fonctionnaires visés par ces trois griefs doivent remplir, ou que quelques-unes de ses fonctions ou responsabilités figurent sous la mauvaise rubrique ou le mauvais sous-titre.

[70] Je conclus que l'employeur a bel et bien fourni aux fonctionnaires visés par ces griefs collectifs, durant la période de temps pertinente, un exposé complet et à jour de leurs fonctions et responsabilités.

[71] Pour ces motifs, la Commission rend l'ordonnance qui suit :

(L'ordonnance apparaît à la page suivante)

V. Ordonnance

[72] Les griefs sont rejetés.

[73] J'ordonne la fermeture des dossiers de la CRETFP 567-02-48, 567-02-99 et 567-02-100.

Le 22 mars 2016.

**Stephan J. Bertrand,
une formation de la Commission des
relations de travail et de l'emploi dans la
fonction publique**