

Date : 20170501

Dossiers : 566-34-9047 à 9051

Référence : 2017 CRTEFP 45

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



Devant un arbitre de grief

ENTRE

**LAWRENCE FONG, RICHARD GREEN, KEN INSCH,
PETER LEUNG ET DANA ZIESEL**

fonctionnaires s'estimant lésés

et

AGENCE DU REVENU DU CANADA

employeur

Répertorié

Fong c. Agence du revenu du Canada

Affaire concernant des griefs individuels renvoyés à l'arbitrage

Devant : Beth Bilson, arbitre de grief

Pour les fonctionnaires s'estimant lésés : Sean Kemball, Institut professionnel de la
fonction publique du Canada

Pour l'employeur : Karen Clifford, avocate

Affaire entendue à Calgary (Alberta),
du 20 au 22 janvier et du 25 au 29 mai 2015.
(Traduction de la CRTEFP)

I. Griefs individuels renvoyés à l'arbitrage

[1] 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, la « LRTFP ») avant le 1^{er} novembre 2014 se poursuit sans autres formalités en conformité avec la LRTFP, dans sa forme modifiée par les articles 365 à 470 de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2013*.

[2] Pendant la période visée par les griefs, Lawrence Fong, Richard Green, Ken Inch, Peter Leung et Dana Ziesel, les fonctionnaires s'estimant lésés (les « fonctionnaires »), étaient tous des employés de l'Agence du revenu du Canada (l'« employeur ») à titre d'agents des appels assignés aux dossiers d'envergure au Bureau des services fiscaux (le « BSF ») de Calgary, en Alberta (« Calgary » est utilisé tout au long de la présente décision pour désigner ce bureau). Les postes d'attache des fonctionnaires étaient classifiés au groupe et au niveau AU-04. Le 6 juillet 2011, ils ont déposé des griefs (pièces U-9, U-28, U-39, U-44 et U-65) dans lesquels ils allèguent que l'employeur a contrevenu à la clause 45.07 de la convention collective entre lui et l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada (l'« agent négociateur ») pour la période du 25 juin 2009 au 21 juin 2011 (la « convention collective »). La clause prévoit ce qui suit :

[Traduction]

45.07 Lorsqu'un employé est tenu par l'Employeur d'exercer à titre intérimaire une grande partie des fonctions d'une classification supérieure, pendant trois (3) jours ouvrables consécutifs, il touche une indemnité provisoire à compter de la date à laquelle il commence à remplir ces fonctions comme s'il avait été nommé à ce niveau de classification supérieure pour la durée de la période.

Lorsqu'un jour férié désigné payé survient durant la période

ouvrant droit à la rémunération provisoire, ce jour férié est considéré comme jour de travail aux fins de l'établissement de ladite période.

[3] Les fonctionnaires ont allégué que, pendant une longue période, ils ont exercé des fonctions associées aux postes classifiés aux groupes et aux niveaux AU-05 et AU-06; l'agent négociateur a soutenu que cette période pouvait remonter jusqu'en 2002. Toutefois, je souligne que les fonctionnaires ont été nommés aux postes AU-04 entre 2005 et 2010, et que certains ont occupé des postes classifiés AU-05 par intérim pendant cette période. Par conséquent, leur demande ne peut aller au-delà de 2005. Dans leurs griefs, les fonctionnaires ont demandé une rémunération d'intérim en vertu de la clause 45.07 de la convention collective pour la période pendant laquelle ils ont exercé des fonctions d'une classification supérieure. Ils ont reconnu que, le 15 août 2011, une réorganisation à la Division des appels de Calgary avait mis fin à cette période.

[4] L'employeur a soulevé une objection préliminaire quant à ma compétence pour trancher les griefs. Selon lui, les griefs concernent essentiellement la question de savoir si la classification des postes des fonctionnaires était appropriée, ce qui outrepassait l'autorité d'un arbitre de grief de déterminer s'il y a eu violation de la convention collective. L'employeur a fait valoir que, pendant toute la période visée, les fonctions affectées aux fonctionnaires correspondaient à leur description de travail et que, s'il existait une frustration quant à la valeur attribuée à leur classification, elle ne pouvait être réglée dans le cadre d'un grief visant à obtenir une rémunération d'intérim.

[5] L'employeur a indiqué en outre que, dans l'éventualité où l'objection quant à la compétence était rejetée, il invoquerait la décision rendue par la Cour d'appel fédérale dans *Canada (Office national du film) c. Coallier*, [1983] A.C.F. n° 813 (C.A.F.) (QL), dans laquelle la Cour a examiné l'importance de la disposition de la convention collective en litige dans cette affaire, qui précisait qu'un grief doit être présenté dans un délai de 20 jours suivant la date où un fonctionnaire a été informé ou a pris connaissance d'une action ou des circonstances donnant lieu au grief. La clause 34.12 de la convention collective en l'espèce est semblable à celle dans *Coallier*. Un grief peut être présenté à « [...] la date à laquelle il est informé ou prend connaissance de l'action ou des circonstances donnant lieu au grief. » La clause 34.12 de la convention collective prévoyait un délai de 25 jours. L'employeur a fait valoir qu'en appliquant *Coallier*,

l'effet de tout recours accordé ne viserait que les 25 jours avant le au dépôt du grief, pas plus.

[6] J'ai réservé ma décision sur l'objection préliminaire quant à ma compétence et j'ai procédé à l'instruction des éléments de preuve sur le bien-fondé des griefs. Je me suis engagée à me prononcer sur l'objection dans la présente décision.

II. Résumé de la preuve

A. Pour les fonctionnaires

[7] L'agent négociateur a cité tous les fonctionnaires à témoigner. De plus, il a cité Vanda Yantsis, une employée qui, pendant la période visée, travaillait au BSF de Toronto-Nord (« Toronto-Nord ») à Toronto, en Ontario, à témoigner.

1. M. Inch

[8] M. Inch a été le premier témoin cité au nom des fonctionnaires. Il a été employé par l'employeur pour la première fois le 6 avril 1992, en tant que vérificateur de la taxe sur les produits et services (TPS), classifié au groupe et au niveau PM-02. Il a déménagé à Calgary et a travaillé en tant que vérificateur d'évitement fiscal à la Division de l'évitement fiscal jusqu'en 2002.

a. Division de la vérification

[9] M. Inch a été promu à un poste classifié au groupe et au niveau AU-03 et a commencé à travailler dans la Division de la vérification en effectuant les vérifications des petites et moyennes entreprises (PME). La description de travail associé à ce poste (pièce E-5) renvoie à des dossiers [traduction] « complexes » plutôt que des dossiers très complexes. La description de travail renvoie également à un système de codage pour les dossiers; il n'y a toutefois pas de renvoi à un système de codage en ce qui concerne la description de travail des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure classifiés au groupe et au niveau AU-04.

[10] À la Division de la vérification, la classification AU-04 est la classification la plus élevée pour les postes de vérificateur; il y a toutefois des gestionnaires de cas dont le poste est classifié au groupe et au niveau AU-06. Lorsqu'une vérification très complexe est effectuée, la responsabilité générale de ce dossier incombe au gestionnaire de cas

AU-06, mais un certain nombre de vérificateurs spécialisés dont le poste est classifié aux groupes et aux niveaux AU-03 ou AU-04 peuvent y participer.

b. Division des appels

[11] En avril 2005, M. Inch a été promu au poste d'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure, classifié au groupe et au niveau AU-04, à la Division des appels. Il s'agissait d'une promotion. Le processus suivi dans le cadre des appels était différent du processus de la Division de la vérification.

[12] Lorsqu'il a commencé à travailler à la Division des appels, huit agents des appels assignés aux dossiers d'envergure relevaient d'un chef d'équipe, dont le poste est classifié au groupe et au niveau MG-05, tel qu'il est indiqué dans l'organigramme (pièce U-2). Rob Veltri, qui occupait le poste de spécialiste technique classifié au groupe et au niveau AU-06, n'exerçait aucun rôle de supervision, mais il était disponible aux fins de consultations officieuses. Le chef d'équipe et M. Veltri relevaient tous les deux du chef des appels.

[13] De 2005 à 2009, Franz Heynen était le chef d'équipe. Mme Delly Tse était la chef d'équipe de 2009 à 2011. À partir d'août 2011, Mme Rose Lok est devenue la chef d'équipe et elle occupait toujours ce poste au moment de l'audience.

[14] Selon M. Inch, les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure interagissaient peu avec M. Heynen. Ce dernier approuvait leurs feuilles de temps et il leur fournissait périodiquement des mises à jour sur les dossiers qu'ils traitaient, mais il ne suggérait jamais des changements. Ils le rencontraient une ou deux fois par année.

[15] M. Inch a indiqué que M. Heynen était également chargé de la sélection initiale des dossiers et de leur attribution aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Habituellement, les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure et M. Heynen interagissaient peu une fois les dossiers attribués; tous les renseignements nécessaires figuraient aux dossiers.

[16] Le chef d'équipe, et ensuite le chef des appels de l'époque, approuvaient les dossiers achevés et les déterminations qu'un dossier était [traduction] « non traitable »; toutefois, fondamentalement, ce sont les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure qui prenaient cette décision. M. Inch a souligné qu'aucun chef

d'équipe ne lui avait demandé d'apporter des changements à un dossier et il ne croyait pas que le chef d'équipe ou le chef des appels lisait tous les documents liés à un dossier au moment de l'approuver. Le chef d'équipe et le chef des appels devaient approuver tout règlement relatif à une opposition.

[17] M. Insch a fait des commentaires au sujet du rôle du spécialiste technique AU-06, soit M. Veltri, puisqu'il possédait une expérience dans ce domaine. De 2005 à 2011, une seule personne de son groupe occupait un poste classifié au groupe et au niveau AU-06, soit M. Veltri. À aucun moment, M. Insch n'a indiqué avoir exécuté le travail de M. Veltri. Les organigrammes avant (pièce U-2) et après (pièce E-2) la réorganisation indiquaient qu'il ne relevait pas directement du chef des appels.

[18] À une occasion, alors qu'il en était aux premiers balbutiements du traitement d'un dossier relatif à une opposition, il a demandé l'aide du spécialiste technique. Toutefois, il est passé aux étapes subséquentes, qui ont duré environ cinq ans et qui concernaient des questions juridiques complexes, sans aucune orientation du spécialiste technique et avec peu d'interaction avec le chef d'équipe. Les dossiers qui lui étaient été attribués demeuraient en sa possession presque en tout temps. Pour qu'une autre personne puisse traiter ses dossiers, ceux-ci devaient être transférés à cette personne, ce qui, selon son souvenir, ne s'est produit que lorsque le vérificateur général demandait un dossier.

c. Description du travail accompli par l'agent des appels assignés aux dossiers d'envergure codés AU-04

[19] Tout comme le suggère le titre [traduction] « dossier d'envergure », les dossiers attribués aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure étaient habituellement assez complexes, dont la plus grande partie concernait de grandes sociétés des secteurs pétrolier et gazier. M. Insch a mentionné le paragraphe 225.1(8) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (L.R.C., 1985, ch. 1 (5^e Suppl.)), qui définit « grande société » et il a convenu qu'elle n'englobe pas des entités plus importantes.

[20] Chaque agent des appels assigné aux dossiers d'envergure doit déterminer l'approche à adopter relativement aux avis d'opposition déposés par les contribuables. M. Insch avait adopté la pratique consistant à établir un tableur des questions soulevées dans un avis d'opposition. Il déterminait ensuite s'il avait besoin de faits supplémentaires, qu'il tentait d'obtenir auprès de l'entreprise contribuable par

téléphone ou par écrit, ou s'il devait effectuer une recherche du droit dans les vastes bases de données juridiques à sa disposition. Une opposition pouvait compter jusqu'à 30 questions et M. Insch les abordait sans aucune rétroaction de son superviseur.

[21] Les dossiers que M. Insch traitait concernaient de très grandes sociétés qui déposaient habituellement et régulièrement des oppositions. Les oppositions étaient traitées au sein de la Division de la vérification. Il était ensuite loisible au contribuable d'interjeter appel à l'encontre des résultats du processus de vérification relativement à toute préoccupation figurant à l'avis. Dans de nombreux cas, l'examen des questions englobait l'examen des années d'imposition antérieures, puisqu'il pouvait y avoir des questions non réglées encore en souffrance, ou la détermination de la question de savoir si un avis d'opposition antérieur aurait une incidence sur les oppositions actuelles. Plusieurs des dossiers traités par M. Insch comportaient des éléments touchant plusieurs administrations, ce qui haussait leur niveau de complexité.

[22] M. Insch a convenu que la description de travail des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure classifiés AU-04 faisait référence à des questions [traduction] « très compliquées » et qu'il n'était pas au courant d'une quelconque description renvoyant à un niveau complexe plus élevé que [traduction] « très complexe ». M. Insch ne connaissait pas la source des expressions [traduction] « société moyennement cotée » ou [traduction] « société hautement cotée » utilisées dans la description de travail de l'agent des dossiers d'envergure des appels (pièce U-1).

[23] La complexité des dossiers traités par M. Insch variait énormément, pouvant aller de ce qu'il a qualifié de [traduction] « dossiers AU-06 », qui pouvaient exiger des milliers d'heures, aux dossiers plus restreints, soit des [traduction] « dossiers AU-04 », qui pouvaient exiger 75 heures de travail. Selon la compréhension de M. Insch, le nombre d'heures réservées aux fins de la vérification d'une opposition était [traduction] « supérieur à 1000 », tandis que le nombre d'heures réservées aux fins d'un appel s'élevait à 75.

[24] Une présentation de Calgary lors d'une réunion nationale des chefs des appels en janvier 2011 (pièce U-18) comprenait une diapositive sur l'ancienneté d'un certain nombre de dossiers à Calgary. Un code de couleur semble avoir été utilisé pour qualifier certains dossiers AU-05 ou AU-06 en ce qui concerne la complexité, et ce, bien qu'il n'y ait aucun agent des appels assigné à des dossiers d'envergure occupant des postes classifiés à ces groupes et à ces niveaux.

[25] Les conséquences pécuniaires de la détermination d'un appel pouvaient être importantes; M. Insch a mentionné un de ses dossiers dans lequel plus d'un milliard de dollars était en jeu.

[26] M. Insch a insisté sur le fait qu'il effectuait presque tous les travaux liés aux dossiers des appels, et ce, avec très peu de rétroaction du chef d'équipe. Il collaborait étroitement avec d'autres agents des appels assignés aux dossiers d'envergure et leur charge de travail était comparable à la sienne.

[27] M. Insch a expliqué que, selon le système en place avant le 15 août 2011, les dossiers des appels étaient attribués au nom d'un agent des appels et l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure était responsable de cet inventaire.

[28] Un document de 2009 (pièce U-4), à l'égard duquel la chef d'équipe de l'époque, Delly Tse, demandait des renseignements à jour, indiquait que, selon M. Insch, les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure étaient chargés d'évaluer les risques associés à leurs dossiers et de signaler l'état des montants contestés.

[29] Dans le processus décrit par M. Insch, les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure s'efforçaient de régler les différends avec les contribuables, de réduire le nombre de questions contestées et de détourner les questions qui pourraient, par ailleurs, être réglées dans le cadre d'un litige. Les négociations avec une société concernent habituellement une personne au niveau du vice-président qui est chargée des questions fiscales, des gestionnaires fiscaux et parfois un avocat. Le contribuable demande parfois que le chef d'équipe soit présent; M. Insch ne se souvenait pas que le chef des appels ait été invité avant août 2011. Quoi qu'il en soit, il était responsable de préparer de telles négociations et il était le principal orateur.

[30] M. Insch a renvoyé à une page du manuel « Globus » (pièce U-5), qui, selon sa compréhension, indiquait le système de codage approprié pour les dossiers à Calgary. [Traduction] « Un tableau dans le manuel » indiquait que les « dossiers AU-04 » étaient codés au « niveau 7 ». Tous les dossiers qu'il traitait étaient codés au niveau 7. Les niveaux 8 et 9, indiqués [traduction] « dans le tableau » comme des dossiers « AU-05 et AU-06 », n'étaient jamais utilisés à Calgary et étaient réservés pour les dossiers du BSF de Lethbridge et de Red Deer, en Alberta. Une feuille de sélection utilisée pour consigner les oppositions au moment de leur dépôt et pour fournir une estimation de l'impôt à payer (pièce U-6) mentionne que les codes qui peuvent être utilisés

relativement à la sélection de dossiers d'envergure sont « 206 » (niveau 6) et « 207 » (niveau 7). Lorsque M. Insch reçoit un dossier, le chef d'équipe a déjà rempli la feuille et le code lui a déjà été attribué.

[31] Selon l'expérience de M. Insch, il est relativement rare que des dossiers soient transférés d'un bureau à un autre, mais un transfert peut être effectué si un bureau a une expertise avancée relativement à une question ou à un secteur particulier. Parfois, certains éléments d'un avis d'opposition, comme le crédit pour la recherche scientifique, peuvent être renvoyés à l'Administration nationale. Le BSF comparable le plus près, par rapport à celui de Calgary, en ce qui concerne la taille et la complexité des dossiers, est le BSF de Toronto-Nord. Un courriel de 2011 provenant de Mme Tse, la chef d'équipe, indiquait un certain nombre de dossiers envisagés aux fins de renvoi à Toronto-Nord (pièce U-7). Un des dossiers de M. Insch a été renvoyé et une personne à Toronto-Nord a soulevé la question de savoir si le bon code avait été attribué au dossier puisque celui-ci semblait être plus complexe qu'un [traduction] « dossier AU-04 » habituel. Par conséquent, il a fait une recherche plus approfondie auprès de Toronto-Nord.

[32] Dans le cadre de la procédure de règlement des griefs, il a eu accès à une section du manuel national des appels (pièce U-10) qui semblait indiquer que les codes « 208 » et « 209 » devaient être utilisés aux fins des dossiers AU-05 et AU-06, selon leur niveau de complexité. Il n'estimait pas que la direction lui avait donné une explication satisfaisante quant à la raison pour laquelle le système de Calgary empêchait l'utilisation des codes 208 et 209 alors qu'ils étaient utilisés régulièrement à Toronto-Nord.

[33] Afin d'étayer davantage son affirmation selon laquelle les dossiers d'envergure à Calgary n'étaient pas codés de manière appropriée, M. Insch a mentionné un document produit par le Système d'information de gestion de la vérification (le « SIGV », pièce U-11) qui comportait des exemples de dossiers, traités ultérieurement par un agent des appels assignés aux dossiers d'envergure - en l'espèce, M. Insch - qui ont été attribués dans la Division de la vérification à une personne dont le poste était classifié au groupe et au niveau AU-06. En réponse à une demande présentée par l'agent négociateur en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* (L.R.C., 1985, ch. A-1) (communément appelé une demande d'« AIPRP »), M. Insch a obtenu une note de service en date du 8 avril 2005, (pièce U-12) du bureau national de l'employeur à

l'intention du chef des appels et des conseillers des programmes régionaux au sujet des dossiers d'envergure des appels. La note comprenait l'énoncé suivant : [traduction] « Les spécialistes des appels des grandes entreprises AU-06 peuvent recourir aux services d'un agent des appels assignés aux dossiers d'envergure codés AU-04 pour régler une partie de ces dossiers dans le même mesure qu'un gestionnaire de dossiers d'envergure AU-06 peut recourir aux services d'un vérificateur AU-04 pour mener des vérifications des dossiers d'envergure. » Selon M. Inch, cet énoncé ne décrit pas le processus qu'il connaissait puisque les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure ne traitaient pas uniquement une [traduction] « partie » du dossier, mais assumaient la responsabilité de l'ensemble du dossier.

[34] Un autre document recueilli dans le cadre de la demande d'AIPRP indique qu'en 2002, un comité national a discuté de la classification appropriée des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure (pièce U-13). La provenance et le contexte de ce document ne sont pas clairs et pourraient avoir été associés à un autre changement, c.-à-d. la décision de reclassifier les postes des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure, passant d'AU-03 à AU-04, laquelle décision a été prise avant les événements donnant lieu à ces griefs. Un autre document de novembre 2003 (pièce U-14) comprenait des estimations des niveaux des dossiers qui pouvaient être traités par les bureaux des appels régionaux au cours de la prochaine année; il renvoie aux dossiers AU-05 et AU-06 à Calgary.

[35] M. Inch a produit plusieurs évaluations du rendement de 2008 à 2011 (pièce U-23). Il a indiqué que, dans l'une de ces dernières, il avait été décrit comme [traduction] « gérant l'inventaire » des dossiers. Les documents sur le rendement renvoient à la complexité des questions soulevées dans ces dossiers. Dans un autre document (pièce U-24), ses compétences en raisonnement analytique ont été évaluées au niveau 4, le niveau le plus élevé de l'échelle. Selon les évaluations du rendement, il répondait aux attentes et les travaux qu'il accomplissait n'outrepassaient pas sa description de travail.

[36] M. Inch a formulé des commentaires au sujet de la liste des activités de formation qu'il avait entreprises (pièce E-8), qui ne tenait compte d'aucune expérience de gestion. Il a reconnu que le tableau de ses compétences (pièce E-9) d'indiquait pas qu'il pourrait être muté à un poste AU-06 étant donné l'absence d'expérience de gestion, mais il a convenu que rien ne l'empêchait de présenter sa candidature pour un

poste MG-05, à la Division de la vérification, afin d'acquérir une telle expérience.

d. Création du poste d'agent principal des dossiers d'envergure des appels AU-05

[37] M. Insch a fait référence à une note de service provenant de l'Administration nationale en date du 28 juillet 2008 (pièce U-15), qui abordait l'intention de créer un poste au groupe et au niveau AU-05 à Calgary; ce document a été obtenu par l'agent négociateur en réponse à la demande d'AIPRP. À ce moment, il n'y avait aucun poste de ce niveau, même si M. Insch croyait qu'il y en avait à Toronto-Nord. Une présentation PowerPoint faite au Comité de classification le 1^{er} octobre 2008 (pièce U-16) a fait allusion à la justification de créer un tel poste à Calgary.

[38] Le bureau national a créé un poste AU-05 à Calgary (pièce U-26) et le nom de M. Insch a été inscrit au bassin des candidats sélectionnés aux fins du poste; le poste n'a jamais été pourvu. La création de ce poste a laissé entendre qu'il y avait du travail au groupe et au niveau AU-05, et que ce travail avait dû être effectué par les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure.

e. Réorganisation de 2011

[39] M. Insch a présenté un ensemble de diapositives tirées d'une présentation du 10 mai 2011, à l'intention du Tax Executives Institute, décrivant la réorganisation proposée qui a eu lieu en août de cette même année (pièce U-19). Les diapositives indiquent qu'un nombre moins élevé d'agents des appels relèvent directement de chacun des chefs d'équipe, par rapport à la période antérieure à août 2011.

[40] Selon le système en place en août 2011, les chefs d'équipe offriraient une supervision accrue. La chef d'équipe de M. Insch, Rose Lok, s'était attribué les dossiers qui avaient antérieurement été attribués à M. Insch, mais il en avait encore possession. Elle exigeait également qu'il fournisse des rapports mensuels sur les dossiers. M. Insch a indiqué que même si le poste de Mme Lok était classifié au groupe et au niveau AU-06, les dossiers étaient encore codés AU-04, bien qu'il ait entendu que le code 209 avait été attribué à certains des dossiers en 2013.

f. Rémunération d'intérim

[41] M. Insch estimait qu'il a longtemps été sous-payé, ce qu'il a qualifié de [traduction] « fraude ». Lorsqu'il a pris connaissance que ses homologues de Toronto-

Nord recevaient une rémunération d'intérim en guise de reconnaissance de la complexité de leur travail; selon lui, le stress vécu à Calgary a augmenté.

[42] M. Inch n'a pas participé à une réunion tenue à l'été de 2011, où la question du codage a été soulevée auprès du chef des appels. Il a été recommandé qu'une rémunération d'intérim soit versée, ce à quoi, selon sa compréhension, on a répondu que la rémunération d'intérim n'était pas appropriée. Il a alors compris que les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure touchaient une rémunération d'intérim à Toronto-Nord pour compenser la complexité des dossiers qu'ils traitaient, ce qui l'a mené à déposer son grief en juillet 2011.

[43] Une partie de la justification relative à la demande d'obtenir une rémunération d'intérim était fondée sur le fait que les dossiers attribués aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 avaient été attribués à un gestionnaire de cas AU-06 à la Division de la vérification et, par conséquent, ils auraient dû avoir été caractérisés comme des [traduction] « dossiers AU-06 ». M. Inch ne savait pas dans quelle mesure les gestionnaires de cas AU-06 exerçaient des fonctions de gestion en plus de leur rôle technique relativement aux dossiers. Le rapport du SIGV (pièce U-11) indiquait qu'un certain nombre de vérificateurs jouaient des rôles dans le cadre du processus de vérification d'un dossier quelconque et que le rapport ne lui permettait pas de déterminer la quantité de travail accompli par les vérificateurs du groupe et niveau AU-04. Le manuel national des appels (pièce U-10) indiquait que le codage était lié à la complexité d'un cas et il ne croyait pas que le système de codage constituait simplement une méthode pour tenir à jour les statistiques.

[44] M. Inch s'intéressait au courriel envoyé par Mme Yantsis (pièce U-8), qui soulevait des questions relatives au codage de ces dossiers et qui indiquait que ses homologues à Toronto-Nord touchaient une rémunération d'intérim pour avoir traité les dossiers qui étaient restreints au code AU-04 à Calgary. Selon sa compréhension, la question a été renvoyée au chef des appels de Calgary, qui a répondu que le travail des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure à Calgary n'outrepassait pas leur description de travail et, par conséquent, qu'ils n'étaient pas admissibles à une rémunération d'intérim. M. Inch ne connaissait pas la classification du poste de Mme Yantsis, qui avait fourni les renseignements contenus dans le courriel, et il ne connaissait pas le nombre d'heures réservées aux fins des appels ou le niveau de complexité des dossiers à Toronto-Nord. Son grief a été déclenché par le fait que le

codage d'un dossier attribué à M. Green avait été modifié, passant à un niveau plus élevé lorsqu'il a été acheminé à Toronto-Nord, ce qui laissait entendre aux fonctionnaires qu'ils ne faisaient pas l'objet d'un traitement équitable.

2. Mme Ziesel

[45] Mme Ziesel, dont le grief a été déposé en tant que pièce U-28, était la deuxième témoin de l'agent négociateur.

a. Division de la vérification

[46] Mme Ziesel a commencé à travailler pour le gouvernement fédéral en juillet 1998. Elle occupait alors le poste de vérificatrice PM-02, à la Division des PME. Elle a été mutée aux postes AU-01, AU-02 et AU-03 pendant une période de quatre ans durant laquelle elle a effectué des vérifications des dossiers d'envergure à la Division de la vérification.

[47] À la Division de la vérification, elle était membre d'une équipe qui relevait d'un gestionnaire de dossiers d'envergure AU-06. Chacun des vérificateurs consignait ses heures, et les rapports du SIGV indiquaient le nombre d'heures contribuées par chaque membre de l'équipe. Le rapport du SIGV indiquait que le gestionnaire des dossiers d'envergure AU-06 - le chef d'équipe - était la personne responsable du dossier. Mme Ziesel ne savait pas vraiment quelle partie du travail d'un dossier de vérification serait effectuée par le gestionnaire des cas ni la quantité des travaux qui serait accomplie par les autres vérificateurs.

[48] Au moment d'examiner la description de travail du vérificateur AU-03 (pièce E-16), Mme Ziesel a convenu qu'elle faisait référence au terme [traduction] « complexe », mais non à des questions très complexes.

[49] Un système de codage était utilisé à la Division de la vérification pour désigner le niveau de complexité d'un dossier de vérification; si un dossier était attribué un niveau élevé trois ans de suite, son niveau de complexité était rehaussé.

[50] En ce qui concerne un document (pièce E-19) qui comportait des exemples de la façon dont les dossiers d'envergure étaient codés à la Division de la vérification, Mme Ziesel a convenu que la vérificatrice concernée avait touché une rémunération d'intérim lorsqu'elle exécutait des travaux de complexité accrue qui outrepassaient sa

description de travail.

b. Division des appels

[51] Elle a été mutée à la Division des appels en juillet 2007. Elle occupait alors le poste d'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04. Il s'agissait d'une promotion. Elle a occupé ce poste jusqu'au 28 août 2011, date à laquelle elle a accepté d'occuper, par intérim, un poste MG-05 à la Division internationale de l'employeur (pièce E-13); ce poste est devenu permanent en 2013. Dans le cadre de ce poste, cinq ou six personnes relevaient directement d'elle.

[52] Mme Ziesel exerçait les fonctions du poste AU-04 décrit dans la pièce U-1. Elle a convenu qu'il y avait plus de vérificateurs à la Division de la vérification que d'agents des appels assignés aux dossiers d'envergure à la Division des appels, et que beaucoup plus d'heures étaient réservées pour les vérifications que pour les appels. Un agent des appels assigné aux dossiers d'envergure ne tente pas de refaire une vérification, mais il pourrait tenter d'obtenir des renseignements que le vérificateur n'a pas été en mesure de découvrir.

[53] Selon son expérience, le chef d'équipe n'apportait ni ne suggérait d'apporter une modification aux rapports qu'elle recueillait, même si elle fournissait régulièrement des mises à jour à son chef d'équipe relativement à ses dossiers. Elle recevait habituellement un rapport approuvé de son chef d'équipe dans un délai d'une semaine, mais elle ne pouvait pas dire ce qui advenait de ce dossier pendant cette semaine.

[54] Mme Ziesel a remplacé le chef d'équipe à quelques reprises lorsque celui-ci était en vacances ou par ailleurs non disponible, et elle touchait alors une rémunération d'intérim (pièces E-17 et E-18). Lorsqu'elle agissait au nom du chef d'équipe, elle continuait de traiter ses propres dossiers. À titre de chef d'équipe intérimaire, elle exécutait des tâches administratives, y compris la sélection de certains dossiers, l'approbation de congés de maladie et de congés annuels, entre autres. Elle ne se souvenait pas d'avoir participé à des réunions pendant qu'elle occupait ce rôle. Mme Ziesel savait que certains employés avaient touché une rémunération d'intérim lorsqu'il traitait des dossiers plus complexes; elle a indiqué qu'il s'agissait de la pratique de son équipe à la Division internationale.

c. Description du travail accompli par l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04

[55] Mme Ziesel examinait son inventaire de dossiers des appels (pièce U-30). Elle a souligné que plusieurs dossiers avaient un niveau de complexité AU-06, même s'ils n'avaient pas été codés de manière à en tenir compte. Dans le cas d'un dossier d'envergure dont elle a hérité, une réorganisation importante a été nécessaire avant de pouvoir régler les questions, et ce, rapidement, puisque des questions compliquées étaient soulevées dans le cadre de nouvelles oppositions. Les oppositions figurant au dossier étaient rattachées à des sommes importantes, jusqu'à concurrence de 100 millions de dollars. Elle a commencé à traiter les dossiers dont elle croyait qu'ils avaient un niveau de complexité AU-06 dans les deux semaines suivant sa mutation au poste d'agente des appels assignée aux dossiers d'envergure.

[56] Selon Mme Ziesel, la définition de « grande société » prévue à la *Loi de l'impôt sur le revenu* se rapportait en grande partie aux règles applicables aux sociétés concernant la communication de renseignements, mais elle a convenu qu'une vérification d'une grande société ne serait probablement pas effectuée par les mêmes vérificateurs que les vérifications des PME.

[57] Elle a indiqué que, selon la feuille du SIGV, certains des dossiers qu'elle traitait étaient codés au niveau AU-06, même si le système Globus les avait codés à un niveau inférieur.

[58] Selon Mme Ziesel, les fonctions qu'elle effectuait étaient associées au poste AU-06, étant donné que plusieurs des dossiers étaient codés ainsi au moment de leur réception en provenance de la Division de la vérification.

d. Création du poste d'agent principal des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-05

[59] Mme Ziesel estimait qu'elle exerçait de nombreuses fonctions prévues à la description de travail du poste AU-05 (pièce U-26). Elle a également présenté sa candidature pour le poste AU-05 au moment de sa création au bureau des appels de Calgary et son nom a été inscrit au bassin des candidats qualifiés; le poste n'a jamais été pourvu. Elle ne savait pas pourquoi le poste n'avait jamais été pourvu et elle ne pouvait donner aucun commentaire au sujet de la proposition selon laquelle le chef

des appels attendait que l'Administration nationale lui donne des renseignements quant à la façon dont un tel poste se distinguerait du poste AU-04 à l'égard des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure.

e. Réorganisation de 2011

[60] Après avoir déposé son grief, elle estimait qu'il était peu probable que sa candidature soit prise en considération aux fins des nouveaux postes de coordonnateur AU-06 créés à la suite de la réorganisation en août 2011. Elle avait pour objectif d'occuper un poste AU-06 et elle a donc quitté la Division des appels; son nom était inscrit au bassin des candidats aux fins d'un poste AU-06. Elle estimait que l'atmosphère à la Division des appels était assez négative après le dépôt des griefs.

f. Rémunération d'intérim

[61] Lorsque Mme Ziesel a pris connaissance que les employés de Toronto-Nord touchaient une rémunération d'intérim pour le traitement des « dossiers AU-06 », elle a estimé qu'il s'agissait d'une situation inéquitable pour les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure à Calgary. M. Veltri, dont le poste était classifié au groupe et au niveau AU-06, travaillait sur plusieurs des mêmes dossiers que les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Ils devraient être reconnus pour l'exécution de tels travaux.

3. M. Green

[62] Le troisième témoin de l'agent négociateur était M. Green, qui a commencé sa carrière dans l'industrie bancaire et a finalement accepté un poste auprès de l'employeur en 1997. Il a indiqué que ses antécédents dans le domaine des opérations de couverture et ses dérivés se sont avérés utiles lorsqu'il a choisi de travailler pour l'employeur. Au début, il a travaillé dans le domaine du recouvrement des recettes en tant que membre du groupe en matière d'insolvabilité.

a. Division de la vérification

[63] M. Green a ensuite été muté au groupe des PME, à l'origine en tant que vérificateur AU-01. Il est devenu un vérificateur AU-02 au sein de ce groupe, et ensuite un spécialiste technique AU-02. Il a été muté à la vérification internationale à titre de vérificateur AU-03.

b. Division des appels

[64] M. Green a été muté au poste d'agent des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 en juin 2007. Il a quitté ce poste le 8 septembre 2011, peu après la mise en œuvre de la nouvelle structure.

[65] Selon la compréhension de M. Green, le chef d'équipe MG-05 abordait principalement les questions administratives, comme les budgets et les feuilles de temps. M. Green avait peu d'interaction quotidienne avec le chef d'équipe. Il fournissait des rapports sur ses dossiers et il avait de brèves interactions avec le chef d'équipe à ce sujet. À part ces discussions et les évaluations du rendement annuelles, il communiquait très peu avec le chef d'équipe. Étant donné la complexité de nombreux des dossiers de l'inventaire des dossiers d'envergure des appels et leurs interrelations, il serait difficile pour toute personne autre que l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure chargé du dossier de bien les comprendre. Il ne se souvenait d'aucune occasion où un dossier lui avait été retourné aux fins de révision ou de correction après qu'il ait présenté son rapport définitif sur un dossier. Une fois qu'un dossier lui était attribué, il était sous son contrôle et aucune autre personne n'y avait accès à son insu.

[66] En juin 2011, M. Green a agi brièvement en tant que chef d'équipe par intérim, remplaçant Mme Tse. Pendant cette période, il a continué de traiter ses dossiers, conformément à ce qui est indiqué à ses feuilles de temps (pièce E-22).

c. Description du travail accompli par l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04

[67] M. Green a décrit sa journée de travail habituelle. Il passait habituellement la matinée à analyser les questions et l'après-midi à faire de la recherche. Il avait également des discussions avec les représentants des contribuables, soit des avocats ou des membres de la direction. M. Green tenait habituellement des réunions ou des négociations avec les représentants des contribuables. Toutefois, si le contribuable en faisait la demande, le chef d'équipe ou le chef des appels pouvait assister à une réunion donnée. Les négociations avec les contribuables sont de nature délicate et visent à produire des règlements qui ne compromettent pas indûment les intérêts des contribuables ou du gouvernement fédéral.

[68] M. Green a déposé en preuve une lettre (pièce U-37) qui démontrait qu'il avait l'autorité de conclure un règlement avec un contribuable. Un renvoi a été fait à l'administration nationale au sujet de questions liées à la société mentionnée dans la lettre. Il ne recevait aucune directive du bureau national quant à la façon de régler les préoccupations, mais il avait des conversations avec celui-ci à cet égard et sur l'orientation qu'il adoptait. Une réunion en personne avec le contribuable était tenue dans ce cas et son chef d'équipe et le chef des appels y assistaient. Parfois, le spécialiste technique, soit M. Veltri, y participait également. Le chef des appels avait présenté une proposition de règlement dans le cadre d'une réunion subséquente tenue par téléphone, mais M. Green a indiqué que dans tout dossier concernant l'assurance, les gestionnaires devaient accepter sa recommandation puisqu'il était le seul à posséder l'expertise pertinente. Tout règlement devait être approuvé par le gestionnaire.

[69] Étant donné que ses antécédents en affaires sont quelque peu inhabituels, M. Green était en mesure d'aider les autres agents des appels assignés aux dossiers d'envergure de son groupe. Il a également été membre du groupe de vérification internationale où il a élaboré une compréhension relative aux prix de transfert et à d'autres questions, et il pouvait donner des conseils à ses collègues à ce sujet.

[70] M. Green était d'avis que, si un dossier était codé « dossier AU-06 » à la Division de la vérification, il devait ensuite être traité comme un dossier AU-06 à la Division des appels. Il examinait son inventaire des dossiers (pièce U-35) et il a indiqué qu'un certain nombre des dossiers étaient des « dossiers AU-06 ». De nombreux dossiers concernaient des sociétés d'énergie, mais il avait également travaillé sur des dossiers concernant des compagnies d'assurance pendant la période où il a occupé le poste d'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure. Les dossiers sur l'assurance étaient inhabituels à Calgary, qui se spécialise dans les dossiers sur les sociétés pétrolières et gazières; il s'était porté volontaire pour traiter les dossiers sur l'assurance à Calgary et personne d'autre au bureau des appels concernant les dossiers d'envergure à Calgary avait les connaissances nécessaires pour les traiter.

[71] M. Green a fait des commentaires sur les diapositives de la réunion des chefs des appels (pièce U-18), dont l'une soulevait l'ancienneté d'un certain nombre de dossiers. Les couleurs dans le tableau établissaient que certains des dossiers étaient des dossiers « AU-05 » ou « AU-06 », qui indiquaient que l'employeur considérait ces

dossiers comme ayant une cote supérieure à AU-04. Ses propres dossiers concernaient souvent des dérivés, soit un exemple d'une question qui justifierait une cote supérieure à AU-04. Étant donné ses antécédents, il n'exigeait aucune supervision ou conseil technique quant à la façon de traiter ces dossiers.

[72] Ses évaluations du rendement pendant son emploi en tant qu'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure indiquaient qu'il répondait aux attentes. Les employés devaient acquérir certaines compétences et, à ce moment, M. Green n'avait pas les compétences nécessaires pour être admissibles à un poste AU-06.

f. Rémunération d'intérim

[73] En 2011, la décision de transférer les dossiers de M. Green sur les compagnies d'assurance à Toronto-Nord a été prise. Un courriel provenant de Mme Yantsis (pièce U-8) soulevait des questions relatives au codage de ces dossiers, ce qui a mené à une conversation téléphonique au cours de laquelle il a été informé que les employés à Toronto-Nord touchaient une rémunération d'intérim en guise de reconnaissance de la complexité accrue de certains dossiers. M. Green a confirmé que Mme Yantsis n'était pas membre de la direction à Toronto-Nord et qu'elle n'avait aucune connaissance directe de la façon dont le travail était attribué. Il n'a parlé à aucun représentant de la direction de cet endroit et il ne savait pas comment les heures aux fins des dossiers d'appel étaient gérées.

[74] Mme Green a envoyé un courriel au chef des appels à Calgary, Alnoor Kassam, pour lui demander une rémunération d'intérim, à l'instar de ses homologues à Toronto-Nord (pièce U-38). À la suite de cette demande, ils se sont rencontrés et M. Green a qualifié cette réunion d'[traduction] « insatisfaisante ». En raison du refus de sa demande par M. Kassam, M. Green a décidé de déposer un grief (pièce U-39).

e. Réorganisation de 2011

[75] Après la réorganisation du 15 août 2011, M. Green a continué d'exécuter son travail de la même manière. La seule différence était que les dossiers étaient énumérés sous le nom du chef d'équipe plutôt que sous le sien. Il ne pouvait cerner aucune possibilité d'avancement au sein de l'employeur et il a donc décidé de démissionner de son poste.

4. Mme Yantsis

[76] Le quatrième témoin cité à témoigner par l'agent négociateur était Mme Yantsis, une agente des appels assignée aux dossiers d'envergure à Toronto-Nord.

a. Division des appels

[77] En 2005, lorsqu'elle était une vérificatrice AU-03, elle a été approchée pour traiter les oppositions liées aux dossiers d'envergure. Elle savait qu'il n'y avait aucune rémunération d'intérim associée au changement, mais elle souhaitait le faire afin d'acquérir l'expérience. Elle était en congé en 2008 et elle est retournée au travail en octobre ou en novembre, moment auquel elle a eu l'occasion d'occuper un poste intérimaire classifié au groupe et au niveau AU-04.

[78] En 2006 ou 2007, les équipes étaient dirigées par des AU-06 intérimaires; cette pratique a été mise en place lorsqu'un certain nombre d'employés ont été mutés du gouvernement de l'Ontario. En 2010, les chefs d'équipe étaient des AU-05. Elle ne connaissait pas entièrement les fonctions des chefs d'équipe AU-06, mais elle savait qu'ils attribuaient le travail et signaient les feuilles de temps. Le chef d'équipe approuvait tous les dossiers des appels. Elle ne connaissait pas la structure organisationnelle à Calgary, mais elle connaissait assez bien les opérations à Toronto-Nord et aux bureaux de Toronto-Est et de Toronto-Ouest.

[79] En 2010, deux processus de nomination ont été tenus, un pour un poste AU-04 et l'autre pour un poste AU-05. Elle n'a pas été sélectionnée dans le cadre du processus de nomination au poste AU-05, ce qui a fait en sorte qu'elle a examiné de plus près la façon dont les postes étaient classifiés et le travail accompli par les employés. Elle a discuté avec les autres employés et a consulté le manuel national des appels (pièce U-10) qui indiquait que la complexité était liée à la complexité d'un dossier et non à la classification de l'agent chargé du dossier. Elle a consulté le site Web de l'employeur qui indiquait la façon dont les dossiers étaient codés à la Division de la vérification. En fonction de ce qui précède, elle a demandé à Laura Durzo, dont le poste, selon sa compréhension, était classifié au groupe et au niveau AU-06 (même si elle n'était pas sûre du titre de son poste), pourquoi elle n'avait pas été sélectionnée dans le cadre du processus visant le poste AU-05 puisque les dossiers qu'elle traitait étaient codés au niveau AU-04 ou supérieur lorsqu'ils étaient à la Division de la vérification.

[80] Dans le cadre de sa réunion avec Mme Durzo, Mme Yantsis a présenté des

renseignements semblables à ceux figurant dans le courriel qu'elle avait envoyé à M. Green (pièce U-8). Elle comprenait que les codes figurant dans son courriel étaient attribués à la Division de la vérification; elle n'était au courant d'aucun système de codage propre aux appels.

[81] Un organigramme (pièce U-40) indiquait qu'en novembre 2010, Mme Yantsis occupait le poste d'agente intérimaire des appels assignée aux dossiers AU-04 au sein d'une équipe dirigée par un agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-05. L'organigramme indiquait qu'en juin 2011, elle occupait son poste régulier d'agente des appels assignée aux dossiers d'envergure AU-03. Son poste est ensuite devenu un poste permanent d'agente des appels assignée aux dossiers d'envergure AU-04.

[82] Elle a reconnu que les dossiers transférés de Calgary étaient envoyés à la vérification des dossiers d'envergure et non à la Division des appels. Elle a également convenu que la Division de la vérification appliquait un système d'équipe pour traiter les dossiers et que les dossiers étaient répartis en segments qui étaient traités par des vérificateurs AU-03 et AU-04, même si le dossier était énuméré sous le nom du chef d'équipe AU-06.

[83] Lorsqu'elle s'est vu refuser la possibilité de faire l'examen AU-05, elle a soulevé la question auprès des gestionnaires. Ceux-ci lui ont répondu que les questions qu'elle abordait n'étaient pas codées au niveau AU-04 et qu'elle n'avait pas l'expérience nécessaire pour y être admissible. Son chef d'équipe lui a demandé de traiter certains dossiers qui avaient été codés AU-06 à la Division de la vérification. Elle a demandé une rémunération d'intérim et elle a été informée qu'une telle rémunération n'était pas disponible.

[84] Mme Yantsis a déposé un grief relativement à cette question. Une tension est survenue entre elle et les gestionnaires au bureau des appels à Toronto-Nord. Le moral au bureau était faible et elle savait que d'autres griefs avaient été déposés pendant la période où la question liée à la rémunération d'intérim avait été soulevée. Un courriel provenant de son époux, en date du 30 juin 2011 (pièce E-23), soulevait la question liée au moral ainsi que d'autres préoccupations liées aux relations de travail quant à l'approche d'équipe adoptée à Toronto-Nord.

b. Description du travail accompli par l'agent des appels assigné aux dossiers

d'envergure AU-04

[85] Au printemps de 2011, Mme Yantsis a assisté à une réunion du personnel des appels convoquée par la direction. Les gestionnaires ont discuté de l'approche d'équipe adoptée à Calgary, laquelle semblait fonctionner à cet endroit. Après la réunion, elle a demandé à son époux, qui était également un employé de l'employeur, de lui donner le nom d'une personne-ressource à Calgary afin d'en savoir plus et il lui a suggéré de communiquer avec M. Green. Mme Yantsis a discuté avec M. Green, qui semblait être étonné qu'elle traite des dossiers dont le code était supérieur à AU-04. Il l'a également informé qu'il n'y avait aucun système d'équipe à Calgary; tous les postes des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure qui traitaient les dossiers d'envergure étaient classifiés au groupe et au niveau Au-04. Mme Yantsis a envoyé un courriel à M. Green (pièce U-8) décrivant comment, selon sa compréhension, les dossiers étaient codés; le système de codage auquel elle a fait référence dans le SIGV codait certains dossiers au niveau AU-05 et d'autres au niveau AU-06. Les renseignements figurant au courriel provenaient en partie de sa propre recherche au moment où elle n'a pas été sélectionnée dans le cadre du processus visant un poste AU-05 et, en partie, d'autres sources.

[86] Mme Yantsis a convenu que la description de travail (pièce U-1) de la classification AU-04 renvoyait aux questions [traduction] « très complexes », alors que la description de travail de la classification AU-03 (pièce E-5) renvoie aux questions [traduction] « complexes ». Elle a également convenu que, apparemment, la *Loi de l'impôt sur le revenu* ne prévoit aucune société plus importante qu'une « grande société ».

c. Rémunération d'intérim

[87] En avril 2011, Mme Yantsis avait des dossiers chez pour elle y effectuer du travail. Elle a reçu une demande du chef des appels, Ronald Young, de retourner certains de ces dossiers. Dans un courriel en date du 7 avril 2011 (pièce U-41), Mme Yantsis a demandé quels dossiers devaient être récupérés et a soulevé la question de savoir pourquoi elle n'avait pas touché une rémunération d'intérim si les dossiers qu'il souhaitait avoir étaient codés AU-04. Dans un courriel de retour, M. Young a indiqué que les dossiers qu'il souhaitait avoir étaient [traduction] « [...] ceux auxquels la cote AU-04 ou une cote supérieure a été attribuée. » Il a ajouté ce qui suit : [traduction] « Selon ma compréhension, en général, le code est fondé sur le niveau du

vérificateur qui traite le dossier. »

[88] Mme Yantsis a renvoyé à une réunion à laquelle elle a assisté le 20 octobre 2011 (pièce U-42). Une discussion a été tenue sur la question continue visant à s'assurer que les employés obtiennent le crédit approprié de leur travail accompli dans les dossiers comportant une cote plus élevée. Les gestionnaires ont indiqué que les contributions des employés seraient analysées et qu'ils seraient rémunérés de manière appropriée. Elle a indiqué que les employés avaient reçu une rémunération d'intérim pour avoir traité les dossiers cotés à un niveau de complexité supérieure à leur propre classification.

5. M. Fong

[89] Le cinquième témoin de l'agent négociateur était M. Fong, un des fonctionnaires.

a. Division de la vérification

[90] Il est au service de l'employeur depuis 1984. Il a tout d'abord été vérificateur AU-01 auprès des dossiers de PME. Au bout de deux ans, il a été promu à un poste AU-03 et, un an plus tard, il a commencé à traiter les dossiers d'envergure à la Division de la vérification.

b. Division des appels

[91] M. Fong a été muté à la Division des appels en tant qu'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-03 en 1988. En 2005, il a été promu à un poste AU-04, ainsi que d'autres agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Il a pris sa retraite en 2014.

[92] M. Fong a décrit les changements qui ont eu lieu à la Division des appels à partir de 2002, lorsqu'un nouveau chef d'équipe MG-05, Franz Heynen, a été nommé. À ce moment, six agents des appels assignés aux dossiers d'envergure relevaient de M. Heynen. En 2004, un nouveau chef des appels a été nommé. En 2008, Mme Tse est devenue la chef d'équipe MG-05. En 2011, la réorganisation a eu lieu, dans le cadre de laquelle trois groupes ont été créés, dont chacun relevait d'un chef d'équipe AU-06.

[93] Le chef d'équipe (M. Heynen ou Mme Tse) exécutait des tâches administratives, mais très peu de travail lié aux dossiers. Il s'est souvenu de quelques occasions où

Mme Tse lui avait donné des conseils relatifs à un dossier, mais, en général, les chefs d'équipe ne suggéraient aucun changement à son travail et n'exigeaient aucune modification avant qu'ils n'approuvent ses dossiers. M. Fong a produit une lettre de règlement (pièce U-52) indiquant comment de multiples questions liées à un dossier avaient été réglées ou retirées. Son contenu représentait son travail, même si la signature du chef des appels y était apposée.

[94] M. Fong a fourni au chef d'équipe des rapports périodiques sur ses dossiers, qu'ils ont examinés. Il s'agissait principalement d'un processus officieux puisque le bureau du chef d'équipe était proche de son lieu de travail.

c. Description du travail accompli par l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04

[95] M. Fong traitait des dossiers des appels très complexes qui portaient sur des grandes sociétés pétrolières et gazières (pièces U-45 et U-46). Plusieurs de ces dossiers concernaient des coentreprises et, par conséquent, il devait évaluer quelle proportion de ces coentreprises devait être attribuée à chaque société (pièce U-47). Il arrive que beaucoup de temps soit nécessaire pour traiter les oppositions relatives aux coentreprises. Il a donné un exemple d'une opposition déposée en 1990 qui a finalement été réglée en 2005; dans le cadre de son traitement, ce dossier a dû être renvoyé 10 fois à l'Administration nationale. Les questions liées aux coentreprises peuvent survenir dans des dossiers moins complexes qui ne sont pas sélectionnés en tant que dossiers d'envergure.

[96] À titre d'exemple de questions très complexes traitées par M. Fong, il a indiqué qu'il existe des considérations distinctes en ce qui concerne l'équipement des secteurs pétrolier et gazier qui pourrait être admissibles à un crédit d'impôt à l'investissement plutôt qu'à une déduction pour amortissement. Ces demandes sont de nature délicate parce qu'elles ont des conséquences sur la responsabilité fiscale de la société concernée et les calculs sont difficiles parce que la *Loi de l'impôt sur le revenu* offre une orientation limitée.

[97] À titre de membre principal du groupe des dossiers d'envergure des appels, M. Fong consacrait environ 10 % de son temps à offrir des conseils et un encadrement à ses collègues relativement à certaines questions soulevées dans les dossiers des appels.

[98] Il a été renvoyé à la diapositive sur l'ancienneté des dossiers figurant dans la présentation de 2011 (pièce U-18), comportant les lignes de couleur pour indiquer le codage. Il a indiqué que certains des dossiers codés « AU-05 » ou « AU-06 » lui étaient attribués; dans certains cas, il traitait avec les mêmes sociétés depuis qu'il avait commencé à travailler aux appels.

[99] M. Fong a reçu un courriel provenant de Mme Tse en 2009 (pièce U-57) portant sur les constatations et les recommandations de l'Administration nationale après une évaluation de certains aspects du système des dossiers d'envergure des appels à Calgary. Le courriel contenait la réponse de Calgary aux constatations et aux recommandations. Selon un des points soulevés, l'utilisation des niveaux 208 et 209 du système de codage pour représenter les dossiers de Lethbridge et de Red Deer qui comportaient différents niveaux de complexité pouvait décrire sous un faux jour la vue d'ensemble des dossiers d'envergure. La réponse de Calgary portait principalement sur la question de savoir s'il existait des ressources suffisantes pour aborder la charge de travail; l'Administration nationale a indiqué que les questions de dotation outrepassaient la portée de l'examen qu'elle avait effectué.

[100] Chaque dossier des appels qu'il a traité avant août 2011 était consigné en son nom (pièce U-50) et il en avait le contrôle, à moins que le dossier soit renvoyé à l'Administration nationale ou qu'il soit transféré à une autre personne pour une raison quelconque. Il a présenté une feuille de temps (pièce U-51) indiquant la façon dont il consignait les heures consacrées à chaque dossier.

[101] Pendant la carrière de M. Fong, certains changements ont été apportés aux systèmes techniques utilisés pour consigner les travaux et reconnaître la participation des employés. À la Division de la vérification, les vérificateurs AU-04 effectuaient la plupart du travail sur les dossiers, même si ceux-ci étaient enregistrés sous le nom du gestionnaire de cas AU-06. Les petites et les grandes entreprises pouvaient demander des déductions relatives aux ressources, et les vérificateurs AU-02 ou AU-03 pouvaient calculer les déductions relatives aux ressources pour les dossiers moins importants. Certains des dossiers plus anciens qu'il traitait remontaient à l'époque où il n'y avait aucun gestionnaire de cas AU-06 à la Division de la vérification. Il croyait encore qu'il était approprié que les dossiers soient codés AU-06 en raison de leur niveau de complexité.

[102] Habituellement, un contribuable dépose une opposition après une vérification

du dossier, mais, dans certains cas, ils le font relativement à leur déclaration de revenus, tel qu'elle a été produite. M. Fong traitait avec certaines sociétés qui tentaient de retarder la détermination des affaires plutôt que de les régler et qui tentaient d'établir leur propre but. Le règlement des questions découlant d'une opposition pouvait toucher d'autres oppositions et d'autres années d'imposition et, par conséquent, les dossiers étaient très compliqués. Le règlement décrit dans sa lettre (pièce U-52) englobait, selon l'estimation de M. Fong, environ 10 ans de travail. Parfois, il demandait à un spécialiste, par exemple un scientifique, d'examiner des questions particulières, mais il travaillait surtout seul. Il avait consulté M. Veltri une seule fois pendant qu'il travaillait à la Division des appels puisqu'il n'avait pas besoin de conseils techniques pour la plupart des questions. Une fois, un dossier que M. Veltri traitait avait été réattribué à M. Fong; ce dernier ne savait pas pourquoi.

[103] M. Fong a décrit l'interaction entre la Division des appels et les sociétés contribuables. Habituellement, des réunions sur les progrès étaient tenues auxquelles des représentants de la haute direction et des gestionnaires fiscaux de la société assistaient, ainsi que M. Fong, son chef d'équipe et le chef des appels. M. Fong présentait habituellement le rapport d'étape sur le dossier et une discussion était ensuite tenue pour déterminer les prochaines étapes. Le chef des appels dirigeait habituellement la réunion et le chef d'équipe faisait très peu de commentaires.

[104] On avait demandé à M. Fong de contribuer à une présentation à l'intention de John Crowley, le directeur général de la Direction des appels, en y contribuant un certain nombre de diapositives (pièce U-56). Il a fourni une partie des renseignements en ce qui concerne les difficultés qui surviennent dans des dossiers particuliers. Le contenu des diapositives de cette présentation et le contenu de celles utilisées dans la présentation de 2011 (pièce U-18) se chevauchaient quelque peu. Il ne savait pas pourquoi certains dossiers étaient codés « AU-05 » ou « AU-06 » lorsque ce code n'était pas disponible.

[105] M. Fong a convenu que la description de travail de son poste (pièce U-1) énumérait les fonctions qu'il exerçait, mais il a indiqué qu'il ne croyait pas qu'elle saisisait la complexité du travail qu'il accomplissait.

[106] Les évaluations du rendement de M. Fong (pièce U-53) mentionnent son expérience relativement aux dossiers d'envergure et aux questions complexes et font allusion au fait qu'il a traité avec des contribuables difficiles. Elles indiquent également

qu'il a fourni une aide au ministère de la Justice relativement à un ensemble d'affaires qui ont été portées en litige et qu'il avait adopté une [traduction] « approche d'équipe » à leur égard, en collaborant pendant environ un an avec deux autres agents des appels assignés aux dossiers d'envergure afin de préparer les documents pour les avocats du ministère de la Justice. M. Fong a décrit son rôle dans ce contexte comme semblable à celui d'un chef d'équipe d'une [traduction] « petite équipe ». Comme il connaissait le dossier, il était normal que l'avocat lui demande ses commentaires sur les documents rédigés aux fins de dépôt devant le tribunal. Du point de vue du bureau national, cette affaire était importante et elle était surveillée de manière étroite.

[107] M. Fong a mentionné le point figurant dans son évaluation du rendement pour l'année 2008-2009 indiquant qu'il avait aidé l'Administration nationale à évaluer la responsabilité éventuelle relative aux dossiers de Calgary. Il a expliqué qu'il était nécessaire pour l'employeur, au niveau national, d'assurer des estimations fiables des sommes en jeu dans le cadre des décisions rendues relativement aux appels et sa vaste expérience lui permettait de comprendre la façon d'établir ces estimations.

[108] M. Fong avait suivi de la formation et possédait une expérience dans la sélection des dossiers, et ce, depuis le début de sa carrière auprès de l'employeur. Il a également parfois aidé Mme Tse dans le cadre de la sélection des dossiers. Presque tous les dossiers étaient codés AU-04 dans le cadre de ce processus; les codes AU-05 et AU-06 n'étaient pas disponibles à Calgary.

d. Réorganisation de 2011

[109] Après la réorganisation de 2011, dans le cadre de laquelle les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 relevaient dorénavant de chefs d'équipe AU-06, le codage a également été modifié et certains dossiers ont été consignés au niveau 209 (pièce U-58). M. Fong a convenu que ce changement n'avait aucune incidence sur les travaux qu'il accomplissait.

e. Rémunération d'intérim

[110] M. Fong a déposé un grief en juillet 2011 (pièce U-44) alléguant que le refus d'accorder la rémunération d'intérim constituait une violation de la convention collective. Les codes utilisés à la Division des appels n'avaient pas été modifiés pendant les 25 ans qu'il y a travaillé; ils n'ont été modifiés qu'après la réorganisation

en août 2011. Il ne lui était pas venu à l'esprit de soulever plus tôt la question liée à la rémunération d'intérim; il avait supposé que la direction [traduction] « veillait à leurs intérêts » et que les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure recevraient tout ce dont ils avaient droit.

6. M. Leung

[111] Le dernier témoin cité à témoigner pour l'agent négociateur était M. Leung, qui est également un des fonctionnaires. M. Leung a commencé à travailler à titre d'enquêteur classifié PM-02 à la section de l'interprétation et de services. Ce poste lui permettait de recueillir des renseignements sur les activités de l'employeur.

a. Division de la vérification

[112] M. Leung a ensuite été promu au groupe de vérification des PME à titre de vérificateur AU-01. Dans le cadre de cet emploi, il s'est déplacé dans diverses villes en Alberta pour expliquer les programmes fiscaux du gouvernement fédéral aux entreprises.

[113] Après deux ans, il a obtenu un poste d'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-01 et il a appris comment traiter les avis d'opposition. Il comprenait que son rôle consistait à être un intervenant impartial entre le contribuable et le gouvernement fédéral et qu'un règlement était souvent la solution souhaitable. Il a appris que la recherche qu'il effectuait devait être [traduction] « prête à déposer devant la Cour » et que l'uniformité était importante afin de traiter les contribuables de manière équitable. À un moment donné - il s'est souvenu qu'il s'agissait de 2000 - en raison de son succès dans le traitement des oppositions moins importantes, il a été invité à aider le chef des appels à conclure un règlement avec un groupe de 300 contribuables.

[114] En 2001, il a obtenu un poste AU-02 à la Division de la vérification, mais il ne l'a pas assumé immédiatement parce qu'il travaillait sur un règlement important. Peu après, il a été le candidat retenu dans le cadre d'un concours tenu aux fins d'un poste de vérificateur AU-03 à la Section de l'évitement fiscal. Ce travail le stimulait beaucoup et il a participé à un comité national sur les stratagèmes d'évitement fiscal.

b. Division des appels

[115] M. Leung a été le candidat retenu dans le cadre d'un concours relatif à un poste d'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04 au début de 2006, mais il terminait ses travaux avec la Section de l'évitement fiscal et n'a été muté à la Division des appels qu'à la fin de 2006 ou au début de 2007. Il est demeuré aux dossiers d'envergure des appels jusqu'en juillet 2014; même si son poste d'attache continuait d'être à la Division des appels, il a été prêté à la vérification des dossiers d'envergure afin d'accomplir des travaux de vérification.

c. Description du travail accompli par l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04

[116] Comme les autres fonctionnaires, M. Leung a décrit son travail comme étant le traitement et le règlement d'avis d'opposition relatifs aux dossiers d'envergure. Chaque dossier était sélectionné au début et les renseignements pertinents étaient saisis dans le système de dépistage de l'inventaire électronique, qui ne fournit qu'un aperçu des oppositions. Lorsque le dossier est attribué, l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure examine également la déclaration de revenus et les rapports des vérificateurs joints au dossier. L'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure examine l'opposition en dressant une liste de toutes les préoccupations. En ce qui concerne les dossiers pétroliers et gaziers, les questions fiscales étaient susceptibles d'être liées. Par exemple, les questions touchant les crédits d'impôt à l'investissement, les déductions pour amortissement et les déductions relatives aux ressources pouvaient avoir des conséquences l'une sur l'autre et porter sur différentes années d'imposition.

[117] Les dossiers dont M. Leung était chargé étaient très compliqués. Ils concernaient des sociétés dont les recettes s'élevaient dans les milliards de dollars, dont certaines étaient parmi plus grandes sociétés pétrolières et gazières à l'échelle mondiale. Ils concernaient également souvent des coentreprises et comprenaient des stratagèmes d'évitement fiscal internationaux. Les filiales de ces sociétés pouvaient avoir des recettes moins élevées, mais elles faisaient toujours partie des structures de sociétés complexes. Presque tous les dossiers qu'il traitait étaient codés AU-06 dans le processus de vérification. Même si 75 heures étaient réservées pour chaque dossier à la Division des appels, il estimait que certains de ses dossiers exigeaient entre 1 000 et 2 000 heures et que certains des dossiers de M. Fong exigeaient encore plus d'heures.

[118] Même si un dossier énuméré sous le nom d'un vérificateur AU-06 était saisi sous

le nom d'un gestionnaire de cas AU-06, les vérificateurs, dont le poste était classifié au groupe et au niveau AU-03 ou AU-04, effectuaient la grande partie des travaux relatifs au dossier. Le document indiquant les heures consacrées au dossier (pièce E-28) mentionnait que le gestionnaire de cas AU-06 avait effectué moins de 10 % des travaux. Le système pour traiter les dossiers à la Division de la vérification différait beaucoup de celui de la Division des appels et les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure ne faisaient pas que refaire le travail effectué à la Division de la vérification, ils offraient également un examen indépendant des questions soulevées dans l'avis d'opposition.

[119] Selon la pratique adoptée par M. Leung, il consultait le chef d'équipe chaque jour, mais autrement, leur communication était limitée. Il rédigeait un rapport d'étape environ deux fois par année et ils prenaient parfois un café ensemble, mais selon son expérience, il était le seul responsable du traitement des dossiers qui lui étaient attribués. Il plaçait les dossiers dans un classeur verrouillé et conservait la clé et, à sa connaissance, personne n'enlevait les dossiers ou ne les traitait. Il ne consultait pas M. Veltri puisqu'il n'avait pas besoin de conseils techniques.

[120] La description de travail du poste AU-04 (pièce U-1) fait référence à la préparation de documents d'information et de documents aux fins des procédures judiciaires. Il pouvait toutefois y avoir des différences quant au niveau de complexité des renseignements requis.

[121] M. Leung a indiqué que, tout comme M. Fong, il avait contribué à la présentation à l'intention de M. Crowley (pièce U-56) en fournissant des renseignements sur les dossiers dont il était chargé. M. Leung a aidé à recueillir les renseignements aux fins de la présentation puisqu'il connaissait bien PowerPoint, même s'il n'était pas le présentateur à la réunion.

[122] Les évaluations du rendement de M. Leung (pièce U-64) indiquaient qu'il traitait des [traduction] « dossiers de nature très délicate » et [traduction] « complexes » d'une manière qui lui permettait de répondre aux attentes et qu'il avait été approché afin d'aider à planifier la [traduction] « séance de discussion ouverte » semestrielle organisée pour les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Les examens indiquaient également que M. Leung travaillait à obtenir des niveaux de compétences qui lui permettraient d'avancer dans sa carrière à l'avenir. Selon les évaluations, les rapports qu'il remettait étaient [traduction] « bien rédigés » et complets.

[123] M. Leung comprenait que le poste des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure avait été reclassifié, passant d'AU-03 à AU-04, en 2005, et que lorsqu'il a présenté sa candidature aux fins du poste d'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure, il aurait s'agit d'une promotion.

d. Création du poste d'agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-05

[124] Lorsque le poste d'agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-05 a été créé en juin 2009, M. Leung était un des quatre ou cinq agents des appels assignés aux dossiers d'envergure à présenter sa candidature; il a été retenu et inclus dans le bassin de candidats préqualifiés (pièce U-69). La description de travail du poste Au-05 (pièce U-68) utilisait une terminologie semblable à celle utilisée dans la description de travail de l'agent des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 afin de saisir les types de questions que l'agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-05 aborderait; les dossiers étaient décrits comme étant [traduction] « très complexes » et [traduction] « de nature délicate ». Le poste n'a jamais été doté et le processus a pris fin en janvier 2012. Lorsque les nouveaux postes de chef d'équipe AU-06 ont été affichés en mars 2011 (pièce U-70), M. Leung a reconnu qu'il n'avait pas l'expérience pour être admissible et il n'a donc pas présenté sa candidature.

e. Réorganisation en 2011

[125] Après la réorganisation en 2011, les dossiers ont été attribués sous le nom du chef d'équipe AU-06, en l'espèce Mme Lok, et ils étaient répartis afin que les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure puissent y travailler. Avant cette date, il ne croyait pas qu'il y avait une approche d'équipe - les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure se chargeaient des dossiers qui leur étaient attribués du début à la fin avec peu d'interaction avec d'autres. À la Division de la vérification, il s'agissait d'une véritable approche d'équipe où différents vérificateurs traitaient différentes parties des dossiers, ce qui était impossible à la Division des appels parce que les dossiers concernaient habituellement un certain nombre d'années d'imposition et des questions plus entremêlées.

f. Rémunération d'intérim

[126] Dans son grief (pièce U-65), M. Leung a demandé une rémunération d'intérim pour toute la période de janvier 2007 jusqu'à la réorganisation en août 2011, puisqu'il croyait qu'il exécutait des travaux d'une classification supérieure pendant cette période. Il a touché une rémunération d'intérim pour la période de cinq jours où il a remplacé Mme Tse pendant son absence. Pendant cette période, il a répondu à certains de ses appels téléphoniques et courriels, mais il a principalement consacré ses heures au traitement de ses propres dossiers.

[127] Le grief était le premier qu'il présentait au sujet d'une rémunération d'intérim. Après y avoir réfléchi, il a estimé que les travaux accomplis par les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure à Calgary devraient être reconnus au niveau AU-06. Il n'a jamais contesté le niveau de son poste dans le cadre des procédures de recours dont pouvaient se prévaloir les employés. Le grief a été suscité en raison d'un échange avec ses homologues à Toronto-Nord et, à l'exception de la période pendant laquelle il a remplacé Mme Tse pendant son absence, aucun gestionnaire ne l'avait approché afin de lui attribuer des fonctions intérimaires. La nature des fonctions des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure n'a pas été modifiée pendant la période durant laquelle il a travaillé à la Division des appels et, après la réorganisation, même si les exigences en matière d'établissement de rapports différaient quelque peu, les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure ont continué d'effectuer leur travail, en grande partie, de la même manière qu'ils le faisaient avant.

B. Pour l'employeur

[128] L'employeur a cité deux témoins à témoigner, soit Susan Clozza et M. Kassam. Les deux ont occupé le poste de chef des appels à Calgary, respectivement de mai 2007 à janvier 2010, et d'avril 2010 au moment de l'audience.

[129] Au moment de l'audience, Mme Clozza travaillait auprès de l'employeur depuis plus de 30 ans et elle était la directrice adjointe de la Division de la vérification du Bureau des services fiscaux de l'île de Vancouver.

1. Mme Clozza

[130] Mme Clozza a indiqué que le programme des dossiers des appels d'envergure était l'un des programmes qu'elle avait surveillés à titre de chef des appels à Calgary. Pendant sa carrière, elle s'était également familiarisée avec l'aspect de la vérification des activités.

a. Division des appels

[131] Avant avril 2005, les postes d'agent des appels assignés aux dossiers d'envergure étaient classifiés au groupe et au niveau AU-03. Ils ont été reclassifiés au groupe et au niveau AU-04 afin de reconnaître la complexité de leur travail et, selon ses souvenirs, tout le monde était satisfait de cette reclassification. La description de travail des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 était formulée de manière à indiquer que l'on s'attendait à ce que les employés de cette classification interagissent avec de très grandes sociétés et traitent des questions très complexes, et que des sommes importantes seraient en jeu en ce qui concerne leurs déterminations.

[132] Les chefs d'équipe étaient responsables de traiter avec les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure en ce qui concerne leurs dossiers et d'examiner leurs travaux. Ils devaient parfois participer à des réunions avec les représentants des contribuables. Les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure devaient utiliser les annexes décrivant les questions soulevées dans les oppositions présentées par les contribuables, sans toutefois utiliser un système de codage pour ces questions. Même si elle ne participait pas à la sélection des dossiers, selon sa compréhension, tous les dossiers attribués aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 représentaient un niveau approprié de travail par rapport à leur classification. Les questions liées aux coentreprises étaient sans doute très complexes, mais leur complexité ne faisait pas en sorte qu'elles outrepassaient la classification AU-04.

[133] Mme Clozza a témoigné au sujet des fonctions de M. Veltri, le spécialiste technique AU-06. Il occupait un poste unique et recevait son travail de diverses sources. Par exemple, il participait beaucoup aux discussions avec le ministère de la Justice aux fins de préparation des affaires judiciaires. Il donnait également des conseils aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure au sujet d'une vaste gamme de programmes, non seulement des dossiers des appels importants, et l'Administration nationale lui a demandé de lui faire part de ses commentaires. M. Veltri a également représenté l'employeur dans le cadre des interactions avec la Fondation canadienne de fiscalité, un lien important pour l'employeur. S'il avait le temps, il effectuait parfois du travail sur des dossiers d'appel importants. S'il traitait un dossier, habituellement la chef d'équipe l'examinait, même si parfois elle y participait. Si on lui demandait d'assister à une réunion avec le contribuable relativement à une question controversée, elle demandait habituellement à M. Veltri de

lui faire part de son avis en raison de sa vaste expérience.

b. Description du travail accompli par l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04

[134] Lorsqu'un agent des appels assigné aux dossiers d'envergure termine la détermination des questions soulevées dans une opposition, il envoie un rapport au chef d'équipe aux fins d'approbation. Si les sommes sont particulièrement élevées, il est possible de demander au chef des appels d'approuver lui aussi les résultats. Le rôle du chef d'équipe consiste à s'assurer que le fruit des travaux est uniforme et que les lois et les politiques soient respectées. Dans certains cas, le chef d'équipe ou le chef des appels pourrait examiner de nouveau le dossier. Il était important d'assurer l'uniformité et la haute qualité des décisions d'appel parce qu'elle devait en rendre compte à l'Administration nationale.

[135] Le travail d'un agent des appels assignés aux dossiers d'envergure consiste à avoir un regard impartial sur le résultat d'une vérification d'après l'avis d'opposition du contribuable. Dans certains cas, cela peut comprendre l'annulation du travail d'un vérificateur dont le poste est classifié à un niveau supérieur à AU-04, ce qui constitue une caractéristique du processus d'appel. Dans le cadre de son travail, l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure porte un jugement indépendant, peu importe de qui découle la décision assujettie à un examen. Selon son expérience, le niveau de travail le plus élevé pour un vérificateur serait le niveau AU-04, même si un dossier peut être inscrit au nom d'un gestionnaire de cas AU-05 ou AU-06 à l'intérieur de la Division de la vérification.

[136] Mme Clozza connaissait bien les demandes comme celle que Mme Tse a fait parvenir aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure le 20 mai 2009 (pièce U-4), leur demandant de fournir des renseignements sur les dossiers sur lesquels ils travaillaient. Mme Tse relevait d'elle et il était nécessaire que Mme Clozza soit informée de ce qui se passait dans le groupe de Mme Tse. Il était commun que des contribuables demandent aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure d'estimer le montant lié à leurs dossiers; il était nécessaire de procéder à une évaluation régulière du risque de perte pour la Couronne qui découlerait des résultats des appels. Dans la présente affaire, on a demandé aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure de fournir des renseignements à propos de montants dépassant

10 millions de dollars. Habituellement, le chef d'équipe a une connaissance générale de tous les dossiers du groupe des dossiers d'appel importants, mais il a tout de même besoin des calculs détaillés sur la valeur en dollars.

[137] À Calgary, le bureau du chef des appels était situé à proximité de celui du chef d'équipe et du secteur où travaillaient les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Le chef d'équipe interagissait régulièrement avec les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure et les membres du groupe semblaient toujours échanger des renseignements entre eux. Les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure étaient des [traduction] « mines d'information ». Mme Clozza ne se souvenait pas que l'un des fonctionnaires ne se soit jamais plaint de leur chef d'équipe ou qu'ils aient tenté de passer par-dessus la tête d'un chef d'équipe et de traiter avec le chef des appels directement.

[138] Tous les travaux attribués aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure relevaient de la portée de la description de travail, ce qui les autorisait à travailler sur les dossiers dont le niveau de complexité était le plus élevé; de telles affectations ne dépendaient pas de l'identité de la personne qui pouvait gérer le dossier au sein de la Division de la vérification. Pendant son temps à Calgary, personne n'a suggéré une corrélation entre l'attribution d'un dossier à un gestionnaire de cas AU-06 au sein de la Division de la vérification et la classification à titre d'agents des appels assignés aux dossiers d'envergure.

[139] Selon elle, la description de travail d'un agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04 était un survol du travail qui leur était attribué. Il n'était pas anormal que M. Veltri travaille à l'occasion sur des dossiers codés AU-04, même s'il occupait un poste AU-06; les fonctions de son poste comprenaient d'autres fonctions, mais cela ne l'empêchait pas de traiter des dossiers AU-04.

[140] Il y avait un certain nombre de similitudes entre les descriptions de travail pour l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04 (pièce U-1) et l'agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure (pièce U-26). Ces descriptions présentaient également certaines similitudes avec la description de travail AU-06. Les titulaires des postes relevant de ces trois classifications traitent des dossiers d'un niveau de complexité élevé et gèrent des questions similaires.

[141] Mme Clozza a déclaré que le système de codage Globus (pièce U-5) était utilisé

pour attribuer des codes aux dossiers d'envergure. Le système n'avait aucune incidence sur la nature du travail accompli par les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Il s'agissait simplement d'un outil statistique visant à permettre à la direction d'assurer le suivi de différentes catégories de fichiers. Conformément à l'utilisation du système à Calgary, les dossiers dont le niveau de complexité est le plus élevé sont codés 207 et ils sont attribués aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure, ce qui est conforme à leur description de travail. Selon sa compréhension, la description de travail AU-04 permettait l'attribution des dossiers les plus complexes aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Calgary utilisait les codes 208 et 209 pour assurer le suivi des dossiers d'appel de Lethbridge et de Red Deer. La majorité de ceux-ci n'étaient pas importants, mais plutôt des dossiers de PME d'un niveau de complexité moindre, et ces codes avaient peu d'importance dans le domaine des dossiers d'appel importants. Si le spécialiste technique AU-06, M. Veltri, avait travaillé sur un dossier, il aurait aussi été codé 207, car le code n'était pas lié directement à la complexité du dossier.

[142] Le manuel national des appels (pièce U-10) constituait une description générale des procédures à l'échelle du pays, mais il y avait certaines variations locales dans la procédure. Elle ne croyait pas que le manuel empêchait Calgary d'adapter le système de codage à ses fins.

[143] Mme Clozza a formulé des commentaires sur le document (pièce U-57) décrivant la réponse de Calgary à l'égard du [traduction] « Rapport de surveillance des dossiers d'envergure des appels des Prairies » publié en 2009, sans préjudice à l'égard de la position de l'employeur selon laquelle il n'était pas pertinent à la procédure actuelle, que les constatations formulées par l'Administration centrale nationale dans ces rapports ne sont pas contraignantes, mais fournissent une base pour des discussions avec l'Administration nationale à propos de différents aspects des opérations dans les BSF locaux. Le rapport n'a eu aucune incidence sur l'attribution du travail aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Même si le présent document indique qu'il y avait une certaine confusion créée par le système de codage en place au BSF de Calgary, il est manifeste que le problème était lié à la question de savoir si le système de codage communiquait un portrait statistique inexact du volume de travail et, en ce sens, je suis d'accord avec la position de l'employeur que le document n'est pas pertinent à la question dont je suis saisie quant à savoir si les fonctionnaires accomplissent un travail d'un niveau plus élevé que leur classification.

[144] Mme Clozza était au fait d'une préoccupation liée à l'utilisation des codes 208 et 209 pour les BSF de Lethbridge et de Red Deer, où la charge de travail peut principalement être considérée comme des dossiers de base, plutôt que comme des dossiers d'envergure, selon laquelle ces codes faussaient les statistiques pour le programme des dossiers d'envergure, ce qui faisait en sorte qu'il était difficile de déterminer quelles étaient les ressources appropriées pour le programme des dossiers d'envergure. La réponse de Calgary a été de s'assurer que les calculs statistiques fondés sur les codes ne comprenaient pas de dossiers de base. Il n'y avait aucune répercussion sur la façon dont les dossiers d'envergure étaient attribués aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure, et elle n'a jamais eu pour directive d'apporter des modifications. Elle a tout de même consigné ce qui suit dans le rapport : [traduction] « D'après l'examen des dossiers, la complexité d'un dossier semble être fondée sur le niveau du vérificateur et/ou l'examen de l'état de la société (c'est-à-dire, dossier d'envergure ou non); (si le gestionnaire des dossiers d'envergure est AU-06, alors la complexité des appels est AU-06) ».

[145] D'après Mme Clozza, il ne s'agissait pas d'une affirmation exacte, mais puisqu'aucune recommandation n'y était associée, elle ne croyait pas qu'il était nécessaire d'y répondre officiellement. Elle avait confiance que l'Administration centrale nationale comprenait le fonctionnement de Calgary, elle ne croyait donc pas qu'il était nécessaire de corriger l'inexactitude. Mme Clozza était certaine que l'Administration centrale nationale comprenait clairement la complexité des dossiers d'envergure attribués aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure, en partie parce qu'un grand nombre de ces dossiers étaient renvoyés à l'Administration nationale pour obtenir de l'aide avec des questions techniques particulières ou pour un examen approfondi.

[146] Mme Clozza a convenu que la convention collective était contraignante à l'égard de l'employeur dans les BSF aux quatre coins du pays. Même si elle n'était pas une spécialiste en ressources humaines, elle avait effectué une affectation aux ressources humaines un certain nombre d'années auparavant et elle avait confiance qu'elle comprenait l'importance de la convention collective.

[147] Mme Clozza n'était [traduction] « pas heureuse » de l'allégation de l'agent négociateur selon laquelle la direction a frauduleusement dissimulé la nature du système de codage, car elle ne l'avait jamais dissimulé et qu'elle se faisait une fierté

d'être ouverte à l'égard des employés à propos de son opération.

c. Création du poste d'agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-05

[148] Mme Clozza a abordé la question du volume croissant des oppositions avec l'Administration centrale nationale, ce qui a mené à la création du poste AU-05 dans le secteur des dossiers d'appel d'envergure. Cette discussion a eu lieu vers la fin de 2008. Elle a continué de remettre en question comment ce poste pouvait être lié aux exigences opérationnelles de sa division, mais elle croyait au fait d'être proactive, elle a donc commencé à faire des préparations en vue de pourvoir le poste en établissant un bassin de candidats axés sur les compétences.

[149] Lorsqu'elle a reçu la description du poste AU-05, elle a continué à avoir des préoccupations à propos de la sagesse de créer un poste unique dans cette classification. Elle n'était pas en mesure de préciser les aspects du poste qui le différencieraient suffisamment des postes AU-04, de sorte qu'il ait un but objectif opérationnel clair.

[150] Dans le cadre d'une téléconférence des chefs des appels (mentionnée à la pièce U-67), Mme Clozza m'a renvoyée à une demande qu'elle a formulée à l'Administration centrale nationale afin d'assurer le suivi de sa question, mais il n'y en a eu aucun. Elle se souvenait de la téléconférence; la discussion portait essentiellement sur la façon de créer des postes des agents principaux des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-05 qui répondraient aux besoins des BSF en Ontario qui accueilleraient des employés du gouvernement de l'Ontario. Elle avait toujours de la difficulté à comprendre comme il s'intégrerait à la structure de Calgary. Elle prévoyait pourvoir ce poste éventuellement, mais il aurait été nécessaire de répondre à ses préoccupations avant qu'elle puisse y donner suite.

[151] Peu importe que la description de travail de l'agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-05 découle d'un ensemble de circonstances particulières en Ontario, il s'agissait d'un poste national. Elle n'avait pas le pouvoir de modifier la description de travail, mais elle avait le pouvoir de décider si la dotation du poste répondrait aux exigences de Calgary.

[152] Mme Clozza croyait qu'il était approprié de laisser le soin au nouveau chef des

appels de prendre la décision de dotation. Dans un échange de courriels daté de mai 2009 (pièce U-72), elle a demandé une modification du profil de base en demandant l'ajout d'une compétence en résolution de conflits au niveau 3. Elle percevait la compétence en résolution de conflits comme une compétence essentielle pour les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 et les agents principaux des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-05, car ils composent avec des questions de nature délicate concernant de grandes sociétés.

d. Rémunération d'intérim

[153] Mme Clozza a été [traduction] « prise par surprise » lorsqu'elle a entendu parler des griefs. À Calgary, comme dans les autres BSF, le volume des oppositions était grandissant. Certaines préoccupations avaient été soulevées quant à savoir si l'employeur avait suffisamment de ressources pour gérer la charge de travail. Elle n'avait jamais entendu de préoccupation à propos de la rémunération associée à la classification AU-04. Au cours de la période qu'elle a passée au BSF de Calgary, elle n'avait jamais attribué une responsabilité de gestion ou toute autre tâche en dehors de leur description de travail aux fonctionnaires, à l'exception de très courtes périodes de temps au cours desquelles il se peut qu'ils aient remplacé le chef d'équipe.

[154] Mme Clozza était régulièrement en contact avec d'autres chefs des appels dans la région des Prairies de l'employeur, à Winnipeg et à Edmonton. Elle avait moins de contacts avec son homologue à Toronto-Nord. Elle n'avait pas entendu beaucoup de discussions concernant une [traduction] « approche d'équipe » à Toronto-Nord, même si elle avait discuté de l'idée relative à l'équipe avec ses collègues de la région des Prairies. Elle était au courant, en raison du témoignage de Mme Yantis, qu'une rémunération d'intérim avait été versée aux employés de Toronto-Nord, mais elle ne pouvait pas donner de justification, car elle n'y avait pas participé. À titre de règle générale, il est nécessaire pour la direction d'obtenir l'approbation pour le financement des paiements extraordinaires, mais elle ne connaissait pas suffisamment bien les circonstances pour savoir ce qui s'était passé à Toronto-Nord. Dans le cadre du système qu'elle connaissait à Calgary, une approche d'équipe était utilisée, dans le sens où un groupe d'employés rendaient compte à un chef d'équipe MG-05.

[155] En sa qualité de gestionnaire, elle avait la responsabilité de formuler et de maintenir des cibles budgétaires. Aucun montant précis n'a été prévu pour la rémunération d'intérim; le montant était versé s'il était justifié. La capacité d'élaborer

des budgets réalistes et de les respecter constituait un facteur de l'évaluation du rendement des gestionnaires, mais elle a indiqué qu'il ne s'agissait que l'un des nombreux facteurs. Elle n'avait jamais considéré que, si elle s'abstenait de verser une rémunération d'intérim aux employés, il pourrait y avoir une incidence positive sur ses propres perspectives en vue d'obtenir une rémunération au rendement. Elle n'était pas en mesure d'affirmer de manière précise combien de fois une rémunération d'intérim avait été versée pendant qu'elle était à Calgary. Dans l'ensemble des programmes dont elle a été responsable, elle se souvenait d'avoir autorisé une rémunération d'intérim en un certain nombre d'occasions, par exemple, lorsqu'un employé remplaçait un chef d'équipe.

2. M. Kassam

[156] Le deuxième témoin de l'employeur était M. Kassam, qui est devenu le chef des appels en avril 2010. Il a été au service de l'employeur pendant environ 28 ans.

a. Division de la vérification

[157] À la Division de la vérification, M. Kassam connaissait la vérification des dossiers d'envergure (évitement fiscal et impôt international). Les vérificateurs occupaient des postes classifiés au niveau AU-04 ou à un niveau inférieur, et rendaient compte à une personne occupant un poste MG-05, MG-06 ou AU-06.

[158] Au sein de cette Division, un grand éventail d'enjeux pouvait être attribué à des vérificateurs occupant des postes de niveaux de classification différents. À la Division des appels, les enjeux étaient plus restreints et il n'était pas aussi facile de diviser un dossier et d'attribuer des parties de celui-ci à différents employés.

b. Division des appels

[159] Le travail du chef des appels consiste à superviser le processus d'opposition une fois qu'il atteint le niveau des appels. Cela comprend la supervision du travail de 65 à 70 membres du personnel dans un certain nombre de programmes différents, y compris les dossiers d'envergure, les PME et la TPS. Le chef des appels ne participe pas beaucoup aux activités quotidiennes. À l'occasion, M. Kassam devait participer à des rencontres avec les contribuables si des questions étaient particulièrement importantes ou litigieuses; la décision de l'inclure était généralement prise par l'agent des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-04, en consultation avec le chef

d'équipe MG-05.

[160] M. Kassam a parlé des fonctions de M. Veltri, le spécialiste technique classifié AU-06, lequel travaillait, entre autres, avec des avocats du ministère de la Justice et maintenait des liens externes importants. Par exemple, M. Veltri a voyagé jusqu'en Bolivie afin de mener une formation sous les auspices de l'ancienne Agence canadienne de développement international. Même si les fonctionnaires participaient également au travail avec les avocats du ministère de la Justice, il n'y avait aucune comparaison entre leur niveau de compétence à l'égard des questions technique et celui de M. Veltri, qui jouait un rôle hautement spécialisé. Même s'il avait une bonne compréhension d'un grand nombre des enjeux, il était principalement un gestionnaire et n'avait pas le niveau élevé de connaissances techniques de M. Veltri.

c. Description de travail des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04

[161] Les descriptions de travail pour les classifications AU-01, AU-02 et AU-03 présentent des similitudes. Sa plus grande préoccupation était d'attribuer aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 du travail qui correspondait à la portée de leur description de travail. Il était convaincu que c'est ce qui s'était produit.

[162] Dans le cadre de la vérification des dossiers d'envergure, 1 500 heures peuvent être prévues, alors qu'aux appels, 75 heures étaient prévues en moyenne. Le groupe des dossiers d'appel d'envergure ne serait pas en mesure d'accomplir ses tâches s'il fallait réellement consacrer 1 000 heures de travail aux dossiers. D'après son calcul (pièce E-40), le nombre d'heures moyen consacré aux dossiers entre 2008 et 2014 était de 63, selon les renseignements contenus dans le système automatisé. Cette moyenne comprenait les dossiers déterminés [traduction] « invalides », qui n'ont aucune incidence importante sur la moyenne sur un nombre important de dossiers. Même si le nombre d'heures moyen prévu de 75 heures était accepté comme la moyenne réelle, on est bien loin des 1 000 heures présentées par M. Leung. L'utilisation de moyennes signifie que plus de 75 heures seront consacrées à certains dossiers.

[163] On attendait de tous les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure qu'ils gèrent leurs propres inventaires de dossiers. Ils devaient décider eux-mêmes ce sur quoi ils devaient travailler en tout temps. À son avis, cela ne faisait pas d'eux l'équivalent de gestionnaires. Les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure

étaient extrêmement compétents et professionnels. Leur description de travail prévoyait qu'on leur affecte des dossiers extrêmement complexes et délicats. Il ne croyait pas que les questions relatives aux coentreprises mentionnées dans le témoignage de M. Fong étaient uniques en ce qui a trait à leur niveau de complexité; une coentreprise était seulement une autre façon de faire des affaires et les questions en découlant ne devraient pas être différentes en l'espèce des autres questions complexes auxquelles les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure étaient confrontés. Les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure devaient souvent composer avec des avocats compétents et agressifs travaillant pour des sociétés contribuables, mais cela relevait du niveau de complexité envisagé par la description de travail AU-04, tout comme le fait que les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure pouvaient devoir travailler sur des questions découlant d'années d'imposition précédentes. Un grand nombre des questions soulevées dans les avis d'opposition étaient liées entre elles ou dépendaient les unes des autres, mais cela représentait également une forme de complexité prévue par la description de travail.

[164] M. Kassam s'est rendu à une réunion des chefs des appels au cours de laquelle ils ont discuté de la possibilité d'envoyer certains dossiers de Calgary à Toronto-Nord, car tous les employés qui avaient été accueillis en provenance du gouvernement de l'Ontario n'avaient pas encore été affectés. Il a été convenu que les dossiers pétroliers et gaziers devaient demeurer à Calgary, car l'expertise s'y trouvait, mais certains autres dossiers, y compris certains dossiers de société d'assurance, avaient été désignés comme convenables.

[165] M. Kassam a rejeté l'idée que la Division des appels de Toronto-Nord est une jumelle de la Division des appels de Calgary. Les deux divisions travaillent avec des dossiers provenant de différents types d'industries et le budget du bureau de Toronto-Nord est beaucoup plus élevé. De toute façon, aucune de ces divisions des appels n'exerce de contrôle sur la façon dont les données sont consignées ou entrées dans leurs divisions de la vérification respectives.

[166] M. Kassam appréciait le travail des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. Il croyait qu'ils étaient très bons dans ce qu'ils faisaient. Cependant, il était en désaccord avec le fait qu'on leur ait attribué des tâches en dehors de leurs descriptions de travail.

[167] Comme Mme Clozza, M. Kassam a fait valoir que le système de codage Globus

n'avait aucune incidence sur l'affectation du travail dans les dossiers d'appel importants. Le système était utilisé pour assurer le suivi des heures allouées aux dossiers et les résultats ultimes.

[168] Le travail accompli par les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure était habituellement d'un niveau complexe, comme le prévoyait la description de travail. Il n'y avait aucun lien entre l'attribution du travail relatif aux dossiers d'appel importants et le niveau de classification du gestionnaire de cas alors que le dossier était à la Division de la vérification.

[169] L'idée de [traduction] « dossiers AU-05 » ou de [traduction] « dossiers AU-06 » n'a réellement aucun sens dans le système de codage de Calgary, qui n'était utilisé qu'à des fins statistiques et qui n'avait jamais été contesté, localement ou à l'échelle nationale. Depuis la réorganisation, les numéros de code 208 et 209 ont été utilisés pour certains dossiers, mais il ne pouvait pas parler de la nature de ces dossiers.

[170] M. Kassam a indiqué qu'il avait été surpris d'entendre que M. Inch croyait qu'on lui avait refusé des possibilités de formation à titre de représailles pour sa décision de présenter un grief. Il n'a jamais tenu rigueur aux fonctionnaires d'avoir présenté un grief. D'après ses souvenirs, il y avait relativement peu de possibilités de formation disponibles à l'époque.

[171] M. Kassam a été [traduction] « consterné » et très blessé par l'allégation selon laquelle la direction avait frauduleusement dissimulé des renseignements à propos du codage des dossiers. Il croyait que le moral était très élevé — [traduction] « phénoménal », en ses termes — et il avait fait des pieds et des mains pour développer une relation de travail constructive avec tout le monde à Calgary.

d. Réorganisation de 2011

[172] En ce qui concerne la présentation de 2011 (décrite dans la pièce U-18), M. Kassam avait cru avant même qu'il devienne chef des appels qu'une réorganisation dans le secteur des dossiers d'appel importants était souhaitable. Il a envoyé une note de service à l'Administration centrale nationale à quelques jours de son arrivée, afin de les sensibiliser aux questions administratives en jeu. Selon lui, la structure existante n'était pas la façon la plus efficace de gérer l'inventaire de dossiers.

[173] Il a fait la présentation à l'occasion d'une réunion nationale des chefs des

appels. Le contenu avait été fourni par le chef d'équipe MG-05 et les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure. M. Kassam a déclaré que la couleur adoptée dans la diapositive sur les dossiers anciens servait à indiquer que les dossiers avaient été gérés par un agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure AU-05 ou un gestionnaire de cas AU-06 à la Division de la vérification. L'objectif de la diapositive était de montrer combien de temps s'était écoulé avant la résolution de certains dossiers. Il a précisé qu'il y avait des dossiers actuels, car certains dossiers plus anciens auraient été à la Division de la vérification alors qu'aucun gestionnaire de cas AU-05 ou AU-06 ne s'y trouvait.

[174] Il a souligné que, même si le poste de gestionnaire de cas à la Division de la vérification était classifié AU-05 ou AU-06, l'essentiel du travail était effectué par les vérificateurs AU-04. Cette configuration n'avait aucune incidence sur l'affectation ou la nature des travaux relativement aux dossiers d'appel importants.

[175] À son arrivée en qualité de chef des appels, la question de savoir s'il fallait pourvoir le poste d'agent principal des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-05 créé en 2009, était en suspens. Il a décidé que le fait de l'ajouter ne serait pas utile ou ne convenait pas aux idées de réorganisation sur lesquelles il travaillait. Il aurait pu envisager pourvoir le poste si sa proposition de changement n'avait pas été retenue. Il comprenait que la description de travail des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-05 (pièce U-26) était nationale, mais cela ne signifiait pas qu'il devait y avoir des postes correspondant à la description à chaque emplacement.

[176] Il n'a eu aucun contact avec Mme Clozza à ce sujet; il ne se sentait pas lié par les mesures que Mme Clozza avait prises, car sa vision concernant la façon dont l'unité devait être structurée différait passablement de la structure existante. Il avait aidé Mme Clozza avec la sélection des compétences des employés pour le bassin de candidats au poste AU-05; il s'agissait simplement d'une sélection sur papier qui ne comprenait aucune discussion sur la structure du groupe des appels ou ses besoins opérationnels.

[177] La réorganisation proposée et ultimement mise en œuvre par M. Kassam portait sur la création de plusieurs postes de coordonnateur des dossiers d'appel d'envergure AU-06 afin de remplacer le poste de chef d'équipe MG-05. Les titulaires de ces postes consacrent une partie importante de leur temps à des questions de ressources humaines et très peu au travail technique.

[178] En vertu de la nouvelle structure, qui a été mise en place le 15 août 2011, chaque coordonnateur comptait de trois à quatre agents des appels assignés aux dossiers d'envergure qui lui rendaient compte. Quel que soit le sens attribué à l'expression [traduction] « approche d'équipe » auparavant, à son avis, la restructuration mènerait à la création d'équipes authentiques. En vertu de la structure précédente, il était nécessaire que le chef d'équipe MG-05 ait une connaissance des dossiers de neuf agents de dossiers d'appel importants pour les examiner. Il a contesté le témoignage des fonctionnaires selon lequel le chef d'équipe participait peu à leurs dossiers et qu'on avait demandé au chef d'équipe d'apprendre beaucoup de choses à propos d'une vaste gamme de dossiers afin de les examiner. M. Kassam avait conclu que cela était irréalisable, d'après ses observations à l'égard de Mme Tse.

[179] M. Kassam a souligné que Mme Tse, qui s'asseyait immédiatement à l'extérieur de son bureau, était très occupée. Même s'il l'autorisait à travailler des heures supplémentaires dans certaines circonstances, il était porté à croire que la classification MG-05 n'était pas appropriée pour la quantité de travail qu'elle accomplissait. Il a pris des mesures pour qu'elle soit rémunérée à titre de MG-06 intérimaire pendant le déroulement de la restructuration, en utilisant un numéro de poste existant qui était vacant au sein de la Division de la vérification.

[180] M. Kassam a examiné un courriel (pièce U-76) décrivant une discussion tenue dans le cadre d'une conférence téléphonique à laquelle ont participé des représentants de Calgary et de Toronto-Nord. Le but de l'appel était de voir si leurs idées relatives à une [traduction] « approche d'équipe » étaient mises en œuvre de manière uniforme. Le courriel indiquait que M. Kassam avait estimé que les nouveaux coordonnateurs AU-06 consacraient environ 70 % de leur temps à des fonctions de supervision et les autres 30 % à des dossiers. M. Kassam croyait que, à long terme, la proportion accordée à la supervision serait peut-être trop élevée, mais qu'on pouvait s'attendre à ce qu'il y ait un plus grand nombre de fonctions de gestion dans les premiers temps de la réorganisation. Selon lui, à long terme, la proportion serait davantage 60-40, voire 50-50. Il était attendu que les coordonnateurs AU-06 participent davantage aux dossiers individuels qu'avant.

[181] M. Kassam a indiqué qu'il ne pouvait formuler aucun commentaire sur les problèmes relatifs au moral à Toronto-Nord, car il n'en avait aucune connaissance directe. Lorsqu'il a entendu les informations à propos de la situation à cet endroit, il

n'a pas mené une enquête plus approfondie. Selon lui, cette question n'était pas pertinente à Calgary, où, à son avis, le moral était très bon.

[182] M. Kassam n'était pas au fait que des dommages avaient été causés au moral en raison de l'inadmissibilité des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure à présenter leur candidature à des postes de coordonnateurs AU-06.

e. Rémunération d'intérim

[183] M. Kassam n'était au courant d'aucune situation où une rémunération d'intérim avait été versée au motif qu'une personne travaillait sur un dossier géré par une personne classifiée à un niveau supérieur. Il ne disposait d'aucun budget particulier pour la rémunération d'intérim. D'après son expérience, la rémunération d'intérim avait été versée à un certain nombre de reprises lorsque des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 relevaient des chefs d'équipe MG-05. Au moment d'évaluer le budget à sa disposition pour différentes fins, il pouvait tenir compte des postes vacants, des employés transférés d'une section à une autre, et des congés, ce qui lui donnait une certaine souplesse pour envisager la possibilité de verser une rémunération pour les heures supplémentaires ou d'effectuer des affectations qui nécessiterait une rémunération d'intérim. Il n'y avait aucun budget distinct pour ces dépenses.

[184] M. Kassam avait demandé à son assistant d'effectuer la corrélation entre les feuilles de temps et les écrans du SIGV présentés aux pièces U-11 et U-33, et il est arrivé à la conclusion que les vérificateurs AU-04 accomplissaient l'essentiel du travail sur les dossiers de la Division de la vérification.

[185] M. Kassam ne pouvait pas formuler de commentaires sur les mesures qui étaient prises dans les BSF en Ontario relativement à l'intégration des employés du gouvernement provincial. Il a affirmé que lorsqu'il a entendu parler que la gestion de Toronto-Nord avait offert une rémunération d'intérim aux employés, il n'en connaissait pas les motifs, et il ne croyait pas que cela avait une incidence sur ce qui se passait à Calgary.

III. Résumé de l'argumentation

A. Pour les fonctionnaires s'estimant lésés

[186] L'agent négociateur a fait valoir que les fonctionnaires ont présenté leur demande en vertu de la convention collective. D'après l'agent négociateur, la convention collective repose sur les piliers de la bonne foi, de l'équité et du caractère raisonnable. Il a souligné que toute évaluation de la conduite de l'employeur relativement à une obligation visée par la convention collective devrait être effectuée à la lumière de ces principes. La convention collective est un document national et il incombe à l'employeur de l'appliquer uniformément dans l'ensemble du pays. L'employeur n'agissait pas de bonne foi en faisant valoir que les fonctions exercées par les fonctionnaires étaient prévues dans leur description de travail actuelle. Sa position ne tenait pas compte de la complexité extrême des dossiers traités par les fonctionnaires. Il incombait à l'employeur de faire des efforts consciencieux pour mesurer la complexité du travail qu'ils accomplissaient et de trouver des façons de le différencier du travail plus courant.

[187] En ce qui concerne l'opposition de l'employeur selon laquelle je n'ai pas compétence pour entendre les griefs au motif qu'ils portent essentiellement sur des questions de classification, l'agent négociateur a fait allusion aux caractéristiques qui distinguent un grief de classification d'un grief de rémunération intérimaire, décrit comme suit dans *Bungay c. Conseil du Trésor (ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux)*, 2005 CRTFP 40, au paragraphe 59 :

[59] En résumé, certains des éléments indiquant qu'un grief porte sur la classification et non sur la rémunération d'intérim (et qu'un arbitre de grief n'a donc pas compétence) sont les suivants :

- *la demande de rémunération d'intérim porte sur une période indéterminée et non sur une période précise;*
- *le fonctionnaire s'estimant lésé a demandé une reclassification, de manière informelle ou en déposant un grief portant sur la classification;*
- *le fonctionnaire s'estimant lésé continue d'exécuter les tâches qu'il exécutait auparavant et seuls les niveaux de classification appliqués dans le lieu de travail ont changé;*
- *le grief portant sur la rémunération d'intérim est fondé, en partie, sur une comparaison avec des postes similaires existant dans d'autres lieux de travail.*

[188] L'agent négociateur a fait valoir que, dans la présente affaire, les fonctionnaires avaient tous précisé la même date de fin (le 15 août 2011) pour la période au cours de laquelle ils devraient recevoir une rémunération d'intérim, même si leurs dates de début dépendaient du moment où ils étaient devenus des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04. La preuve a établi que les fonctionnaires n'avaient pas demandé une reclassification. Les fonctions qu'ils exerçaient avaient changé depuis le 15 août 2011, en ceci que les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 interagissaient plus avec les coordonnateurs des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-06 qu'avec les chefs d'équipe. Même si l'affaire des fonctionnaires a nécessité une évaluation du travail des employés à la Division de la vérification afin d'établir la nature du travail accompli par les agents des dossiers d'envergure des appels, les fonctionnaires ne comparaient pas leurs fonctions à celles exercées par les employés de la Division de la vérification, mais bien aux fonctions des employés AU-06 du BSF de Toronto-Nord.

[189] D'après l'agent négociateur, il faut que des fonctions d'un niveau supérieur soient attribuées par l'employeur afin de pouvoir réclamer une rémunération d'intérim. La preuve a établi que c'est ce qui s'est passé en l'espèce. Même si la clause 45.07 de la convention collective établit un seuil minimum de trois jours pour le droit à une rémunération d'intérim, aucune clause ne limite la durée de la période d'intérim. Pour l'ensemble des fonctionnaires, les périodes se sont échelonnées sur un certain nombre d'années.

[190] L'agent négociateur m'a renvoyée à un certain nombre de décisions dans lesquelles une rémunération d'intérim a été accordée. Il m'a également renvoyé à des décisions où la conclusion selon laquelle l'arbitre de grief n'avait pas compétence a été annulée. Dans *Chadwick c. Canada (Procureur général)*, 2004 CF 503, par exemple, la Cour fédérale a annulé la décision d'un arbitre de grief selon laquelle il n'avait pas compétence lorsqu'il a soutenu qu'il n'était pas en mesure d'accorder une rémunération d'intérim lorsqu'un employé avait exercé les fonctions d'un poste d'une classification nouvelle et supérieure, mais qu'un retard était survenu dans la mise en œuvre du régime de rémunération lié à la nouvelle classification. La Cour a soutenu que l'affaire portait essentiellement sur la question de savoir si l'employé était rémunéré de manière appropriée — une question relevant de la compétence de l'arbitre de grief — et non sur la question de savoir si la classification était appropriée.

[191] Dans *Deley c. Conseil du Trésor (ministère de la Défense nationale)*, dossier de la CRTEFP 166-02-289 (1970), *Shanley c. Conseil du Trésor (ministère de la Défense nationale)*, dossier de la CRTEFP 166-02-3044, et *Macri et Conseil du Trésor (Affaires indiennes et du Nord)*, [1987] C.R.T.F.P.C. n° 295 (QL), les arbitres de grief sont arrivés à la conclusion que les employés avaient droit à une rémunération d'intérim lorsqu'ils exerçaient ou exerçaient substantiellement les fonctions associées à une classification supérieure. Dans *Deley*, l'arbitre de grief a souligné qu'il n'était pas nécessaire que le fonctionnaire établisse que chacune des fonctions était exercée, car toutes les situations exigeant les fonctions particulières ne s'étaient pas produites au cours d'une période donnée.

[192] L'agent négociateur a répondu à la suggestion de l'employeur selon laquelle le libellé des griefs ne mettait pas précisément la table pour la preuve présentée par l'agent négociateur à l'audience. Il a fait valoir qu'il n'était pas conforme à des relations de travail constructives qu'un arbitre de grief interprète des griefs d'une façon trop technique et qu'une interprétation généreuse devait être adoptée, conformément à l'intention des fonctionnaires en présentant leurs griefs. À l'appui de son argument, il m'a renvoyée à *Re Blouin Drywall Contractors Ltd. and United Brotherhood of Carpenters and Joiners of America, Local 2486*, (1975), 8 O.R. (2d) 103, et *North Bay General Hospital v. O.P.S.E.U.* (2006), 154 L.A.C. (4th) 425. Il a mentionné à titre d'exemple que, même si les griefs renvoyaient spécifiquement à l'exercice de fonctions relevant de la classification AU-06, il pouvait raisonnablement être interprété de façon à inclure les fonctions figurant dans la description de travail AU-05.

[193] Dans l'éventualité où l'objection relative à la compétence serait rejetée, l'agent négociateur a répondu à l'argument de l'employeur selon lequel les griefs étaient hors délai. Il a fait valoir qu'on ne pouvait pas s'attendre à ce que les fonctionnaires sachent qu'ils devaient demander une rémunération d'intérim avant de recevoir les renseignements concernant leurs homologues à Toronto-Nord, qui recevaient une rémunération d'intérim pour des anomalies similaires dans le cadre des fonctions qu'ils exerçaient. L'agent négociateur a fait valoir que ces délais ne s'appliquaient pas dans des circonstances où l'employeur a frauduleusement dissimulé de l'information essentielle à la compréhension des faits par les employés.

[194] En effet, l'agent négociateur a déclaré que l'employeur savait qu'il y avait un problème à une étape antérieure. Il a fait valoir que les documents présentés en preuve

obtenus par l'agent négociateur au moyen d'une demande d'AIPRP, remontant aussi loin qu'en 2002, établissaient que les problèmes de codage existaient, et que le témoignage de Mme Clozza sur les difficultés à intégrer un poste AU-05 montrait également qu'on attendait des fonctionnaires qu'ils exercent des fonctions d'un niveau supérieur. L'agent négociateur a fait allusion à la différence entre les codes suggérés dans le manuel national des appels et les codes utilisés à Calgary. Il a soutenu que cela démontrait que les fonctionnaires n'avaient pas été traités de manière appropriée. Lorsqu'ils ont découvert que les employés de Toronto-Nord recevaient une rémunération d'intérim dans des situations similaires aux leurs, ils ont estimé qu'il était simplement juste de demander une rémunération d'intérim pour compenser la responsabilité supplémentaire qu'ils assumaient.

[195] L'agent négociateur a fait valoir que la doctrine de la dissimulation frauduleuse devrait être appliquée dans la présente affaire. Dans *Halloran v. Sargeant*, 217 D.L.R. (4^e) 327, la Cour d'appel de l'Ontario a conclu qu'un arbitre visé par le régime des lois en matière de normes d'emploi avait commis une erreur en omettant d'appliquer la doctrine. Au paragraphe 31, la Cour a cité le passage suivant de *Guerin c. La Reine*, [1984] 2 R.C.S. 335, à la page 390 :

Il est bien établi qu'en cas de dissimulation frauduleuse de l'existence d'une cause d'action, le délai de prescription ne commence à courir qu'à partir du moment où le demandeur découvre la fraude, ou du moment où, en faisant preuve de diligence raisonnable, il aurait dû la découvrir. Il n'est pas nécessaire que la dissimulation frauduleuse requise pour interrompre ou suspendre l'application de la loi constitue une tromperie ou une fraude de common law. Il suffit qu'il y ait fraude d'equity qui est définie, dans la décision Kitchen v. Royal Air Force Association, [1958] 1 W.L.R. 563, comme [TRADUCTION] « une conduite qui, compte tenu de la relation spéciale qui existe entre les parties concernées, est fort peu scrupuleuse de la part de l'une envers l'autre ».

[196] La Cour est arrivée à la conclusion que la relation d'emploi pouvait donner lieu à l'application de cette doctrine. L'agent négociateur a soutenu que, dans la présente affaire, les fonctionnaires ont présenté leurs griefs rapidement lorsqu'ils ont eu connaissance de l'écart entre les fonctions qu'ils exerçaient et la rémunération qu'ils recevaient, comparativement aux employés de Toronto-Nord. Cependant, l'employeur avait été informé de la situation beaucoup plus tôt et l'a dissimulé aux fonctionnaires, ce qui satisfait au critère d'iniquité adopté dans *Halloran*.

[197] L'agent négociateur a demandé que les griefs soient accueillis et que les fonctionnaires reçoivent une rémunération d'intérim pour la période réelle durant laquelle ils ont exercé des fonctions à un niveau supérieur.

B. Pour l'employeur

[198] L'employeur a présenté deux arguments de base. Le premier était que la preuve démontrait que les différences entre les fonctionnaires et l'employeur portaient fondamentalement sur la classification et, par conséquent, je n'ai pas compétence. Le deuxième argument était que, même si le litige est correctement qualifié comme concernant la rémunération d'intérim, l'agent négociateur n'a pas réussi à démontrer qu'on avait attribué aux fonctionnaires des responsabilités en dehors de leur description de travail.

[199] En ce qui concerne le premier argument, l'employeur a fait référence aux facteurs décrits dans *Bungay* qui ont été utilisés pour établir une distinction entre une question de classification et une question relative à la rémunération d'intérim. Il a fait valoir qu'il n'était pas nécessaire que tous les facteurs soient présents pour qualifier une question comme en étant une relative à la classification. Pour ce qui est du premier facteur, la nature continue de la demande, l'employeur a fait valoir que, même si les fonctionnaires avaient choisi une date de fin commune au 15 août 2011, la preuve n'a démontré aucune modification de leurs responsabilités après cette date, et cette date doit donc être perçue comme un choix arbitraire. Chaque fonctionnaire a également déclaré avoir occupé de façon intérimaire des postes AU-05 ou AU-06 depuis leurs débuts dans des postes d'agents des appels assignés aux dossiers d'envergure, ce qui représente une période s'échelonnant sur quelques années dans chaque cas. L'employeur a fait valoir que la durée de ces périodes fait en sorte qu'il est difficile de les distinguer de la « période indéterminée » mentionnée dans *Bungay*.

[200] En ce qui concerne le deuxième facteur de *Bungay*, la question de savoir si les fonctionnaires avaient demandé une reclassification, l'employeur a fait valoir que, même s'il est manifeste que les fonctionnaires n'avaient pas demandé une reclassification, certains des documents de l'employeur présentés en preuve démontraient que les préoccupations à propos de leurs charges de travail et de la complexité du travail au bureau des appels de Calgary avaient été réglées au moyen de processus de reclassification lorsque la classification des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure est passée du niveau AU-03 au niveau AU-04.

[201] Le troisième facteur dans *Bungay* concerne la question de savoir si les employés ont continué d'exercer les fonctions exercées auparavant. L'employeur a fait valoir que le critère n'était pas de déterminer s'il y avait eu une réorganisation en août 2011, car les milieux de travail font souvent l'objet d'une réorganisation. La vraie question consiste à déterminer s'il y a eu un changement significatif dans les fonctions exercées par les fonctionnaires. L'employeur a laissé entendre que la preuve n'en montrait aucun.

[202] Enfin, il y a la question de savoir si des comparaisons ont été faites avec des postes semblables. L'employeur a déclaré que les fonctionnaires voulaient clairement comparer leurs postes avec ceux des employés de Toronto-Nord ainsi qu'avec le nouveau poste d'agent principal des appels assigné aux dossiers d'envergure classifié AU-05. L'employeur a souligné que le témoin appelé par l'agent négociateur était un employé qui n'avait pas tous les renseignements à propos des circonstances dans lesquelles la décision de verser une réunion d'intérim avait été prise. La preuve visant à démontrer que les circonstances à Toronto-Nord et à Calgary étaient comparables n'était pas appropriée. Il peut y avoir multitude de raisons pour adopter une certaine façon de faire dans un BSF et pas dans un autre. En l'espèce, la preuve était insuffisante pour permettre une comparaison directe. De toute façon, le critère de base consiste à déterminer si les fonctions attribuées aux fonctionnaires relevaient de la portée de leur description de travail. L'employeur m'a renvoyée à l'analyse dans *Allain c. Conseil du Trésor (Gendarmerie royale du Canada)*, 2014 CRTFP 52, dans laquelle la présence des facteurs *Bungay* ont mené à la conclusion que la question en était une de classification.

[203] À cet égard, la déclaration des fonctionnaires selon laquelle ils exerçaient des fonctions au groupe et au niveau AU-05 ou AU-06 ne tenait pas compte des aspects de la description de travail AU-05 ou AU-06, qui portaient sur les responsabilités en matière de gestion ou de ressources humaines. Même s'il a été démontré que les fonctionnaires avaient participé à des comités et à l'organisation de présentations, ces activités doivent être perçues comme des activités auxquelles des employés dans tout milieu de travail peuvent prendre part. Ni leur nature ni leur ampleur n'augmentaient le niveau des fonctions des fonctionnaires à des niveaux supérieurs que ce qui est prévu dans leur description de travail.

[204] L'employeur m'a renvoyé à l'argument des fonctionnaires selon lequel la

troncature du système de codage Globus empêchait de reconnaître que les agents des appels assignés aux dossiers d'envergure accomplissaient du travail au groupe et niveau AU-05 ou AU-06. Les témoignages de Mme Clozza et de M. Kassam ont clairement établi que l'utilisation des codes Globus à Calgary n'avait aucune incidence sur l'attribution du travail aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure ou sur la nature du travail qu'ils accomplissaient. En fait, elle a signalé que lorsque la seule personne dans le groupe occupant un poste classifié AU-06, M. Veltri, travaillait sur des dossiers d'envergure, ceux-ci avaient tout au plus un code de 207, ce qui ne changeait pas la classification de son poste.

[205] L'employeur a également mentionné l'argument des fonctionnaires selon lequel les dossiers traités étaient en fait des « dossiers AU-05 » ou des « dossiers AU-06 », parce qu'ils étaient inscrits au nom d'un gestionnaire de cas AU-06 à la Division de la vérification. L'employeur a fait valoir que la classification du gestionnaire de cas pour le dossier n'était pas pertinente en ce qui a trait à la nature du travail à la Division de la vérification, qui était essentiellement accompli par des vérificateurs AU-04, et qu'il n'y avait certainement aucune incidence sur la façon dont le travail devrait être qualifié à la Division des appels. Le travail accompli aux dossiers d'appel d'envergure ne consiste pas simplement à refaire le travail de la Division de la vérification, mais à examiner des questions particulières soulevées dans les avis d'opposition.

[206] Dans l'éventualité où l'objection de l'employeur relativement à la compétence est rejetée, l'employeur m'a renvoyée à la décision *Coallier* de la Cour d'appel fédérale, dans laquelle la Cour a soutenu que les délais prescrits dans la convention collective (20 jours ouvrables à l'époque) commencent lorsqu'un employé est informé ou prend connaissance d'une action ou des circonstances donnant lieu à un grief, et non lorsque l'employé est informé que l'action de l'employeur est illégale. À la lumière de *Coallier*, même si les fonctionnaires avaient gain de cause, leur demande se limiterait aux 25 jours avant la présentation du grief.

[207] L'employeur a fait valoir que les fonctionnaires n'avaient pas établi qu'il y avait eu dissimulation frauduleuse. Aucun renseignement essentiel n'a été dissimulé aux fonctionnaires; ils avaient accès aux systèmes de codage. La façon dont les fichiers étaient codés dans le système Globus n'a jamais été dissimulée. L'employeur m'a également avertie que, au moment d'évaluer les documents fournis par l'agent négociateur qui avaient été réunis au moyen d'une demande d'AIPRP, je devais tenir

compte que les documents pouvaient faire partie d'un contexte plus large et que je n'avais reçu aucun renseignement à propos des discussions préliminaires ou des options qui avaient été envisagées à tout moment. Ces documents ne devraient pas être interprétés comme la démonstration d'un scénario ou d'une initiative d'une cohérence quelconque.

[208] Finalement, l'argument des fonctionnaires semblait suggérer qu'une certaine forme de préclusion ou de pratique antérieure contraignante découlait du paiement d'une rémunération d'intérim à Toronto-Nord. La preuve était bien loin de démontrer qu'il existait une pratique claire à l'égard de laquelle la position adoptée par la direction de Calgary pouvait être comparée. Aucun acte de confiance préjudiciable n'a été commis par quiconque, ce qui est généralement requis pour établir la préclusion.

[209] Subsidiairement, en ce qui concerne son deuxième argument, dans l'éventualité où je trancherais que le litige porte sur la rémunération d'intérim, l'employeur a fait valoir que l'agent négociateur ne s'était pas acquitté du fardeau de démontrer que l'on avait attribué aux fonctionnaires des fonctions en dehors de leur description de travail. Le fait que les fonctions énumérées dans leur description de travail figuraient également dans les descriptions de travail pour d'autres classifications n'est pas pertinent, car les exigences de différentes classifications se chevauchent fréquemment. L'employeur m'a renvoyée à *Currie c. Canada (Procureur général)*, 2009 CF 1314, une décision de la Cour fédérale dans le cadre d'un contrôle judiciaire, où la Cour est arrivée à la conclusion que, entre autres choses, il était raisonnable pour un arbitre de grief d'adopter un libellé d'une description de travail d'un niveau supérieur afin de modifier la description de travail examinée.

IV. Motifs

[210] Les circonstances dans lesquelles une demande peut être formulée relativement à une rémunération d'intérim en vertu de la convention collective et celles où une reclassification constitue le résultat approprié affichent certaines similitudes. Dans les deux cas, les employés prétendent que leur travail n'a pas été évalué adéquatement et demandent une réparation. À la lumière des similitudes, il n'est pas surprenant que, dans un nombre important d'affaires, les arbitres de grief ont estimé nécessaire de distinguer les deux.

[211] Pour les arbitres de griefs, cette distinction est particulièrement essentielle. Si la

question est adéquatement qualifiée à titre de demande relative à une rémunération d'intérim, l'arbitre de grief peut déterminer le bien-fondé de la demande; cependant, si la question se rapporte à la classification, un arbitre de grief n'a pas compétence aux termes de l'article 7 de la *LRTFP*. Les parties m'ont présenté des copies de nombreuses décisions dans lesquelles ces questions sont traitées. Même si je n'ai pas cité toutes ces affaires ou si je n'y ai pas fait référence dans la présente décision, je les ai toutes examinées et prises en considération, et je suis reconnaissante que l'on m'y ait renvoyée.

[212] Dans *Bungay*, comme il en a été question, l'arbitre de grief a fait un effort pour saisir certains des indicateurs qui laisseraient entendre que la question en est une de classification et, par conséquent, en dehors de la compétence d'un arbitre de grief, par exemple :

- la demande de rémunération d'intérim porte sur une période indéterminée et non sur une période précise;
- le fonctionnaire s'estimant lésé a demandé une reclassification, de manière informelle ou en déposant un grief portant sur la classification;
- le fonctionnaire s'estimant lésé continue d'exécuter les tâches qu'il exécutait auparavant et seuls les niveaux de classification appliqués dans le lieu de travail ont changé;
- le grief portant sur la rémunération d'intérim est fondé, en partie, sur une comparaison avec des postes similaires existant dans d'autres lieux de travail.

[213] Dans cette affaire, l'arbitre de grief a insisté sur le fait que cette liste n'était pas exhaustive.

[214] Comme l'arbitre de grief l'a observé dans *Laqueux et al. c. Conseil du Trésor (ministère de la Défense nationale)*, 2012 CRTFP 80, au paragraphe 58 :

[58] [...] *Cependant, rien n'indique qu'il faille absolument que tous les critères mentionnés dans Bungay soient présents pour conclure que le véritable objet d'un grief est la classification. Les indicateurs suggérés, pris individuellement, ne constituent pas des conditions obligatoires et, pris dans*

leur ensemble, ils ne représentent pas non plus une liste exhaustive ou définitive. Ils s'avèrent néanmoins utiles [...]

[215] Je devrais indiquer que l'argument que l'agent négociateur semblait présenter à un moment — que l'absence d'un ou de plusieurs des facteurs dans *Bungay* transforme la situation en une situation appuyant la rémunération d'intérim — n'est pas conforme avec l'idée voulant que ces indicateurs représentent un effort partiel, mais non définitif de définir les questions de classification.

[216] Dans *Cooper et Wamboldt c. Agence du revenu du Canada*, 2009 CRTEFP 160, au paragraphe 38, l'arbitre de grief a énuméré comme suit les exigences qui doivent être satisfaites pour la présentation d'un grief sous le régime d'une convention collective :

[38] Il m'apparaît que la clause 64.07a) de la convention collective oblige essentiellement les fonctionnaires à prouver que les quatre conditions suivantes sont remplies :

- L'employeur exige que l'employé exécute certaines fonctions.*
- L'employé est tenu d'exécuter une grande partie des fonctions d'un niveau de classification supérieur.*
- L'employé exécute les fonctions à titre intérimaire.*
- L'employé exécute ces fonctions pendant au moins trois (3) jours de travail ou postes consécutifs.*

[217] Dans *Doiron c. Conseil du Trésor (Service correctionnel du Canada)*, 2006 CRTEFP 77, au paragraphe 97, un autre arbitre de grief a tenté de saisir les différences essentielles entre les questions de classification et les questions de rémunération d'intérim comme suit :

[97] J'ajoute à ces critères [de Bungay] une appréciation fondée sur le bon sens des éléments qui sous-tendent les deux types de grief : dans le cas où le grief porte sur une rémunération d'intérim, le poste d'attache du fonctionnaire s'estimant lésé est normalement réputé être adéquatement classifié. Le fonctionnaire s'estimant lésé allègue que l'employeur lui a assigné, durant une période déterminée, des fonctions additionnelles qui s'ajoutent à celles du poste d'attache, lesquelles sont indiquées dans la description de travail. Ces fonctions additionnelles sont associées à un rôle de niveau plus élevé. Par conséquent, le fonctionnaire s'estimant lésé revendique son droit à recevoir une rémunération d'intérim. Dans le cas d'un grief portant sur la classification, le fonctionnaire s'estimant lésé avance que les tâches que lui assigne l'employeur sont sous-évaluées de manière continue. Il allègue qu'une évaluation de ces tâches en fonction de la norme pertinente de classification justifie l'élévation du niveau du poste d'attache au sein d'un groupe

professionnel (ou la modification du groupe professionnel).

[218] À mon avis, la distinction fondée sur le bon sens faite dans cette citation saisit d'importants éléments de la différence entre les questions de classification et les questions de rémunération d'intérim. D'une part, pour la rémunération d'intérim, l'employeur exige qu'un employé exécute des fonctions qui ne sont pas requises dans le cadre de son poste régulier, mais qui sont associées à un poste de niveau supérieur. La période pendant laquelle ces fonctions de niveau supérieur doivent être exécutées est limitée.

[219] D'autre part, dans le cas d'une question de classification, il y a une sous-évaluation systémique et continue des fonctions exécutées par un employé régulièrement. Ce problème peut être rectifié uniquement en attribuant de manière permanente une nouvelle valeur au travail.

[220] La question essentielle soulevée par l'objection relative à la compétence de l'employeur consiste à déterminer si la question soulevée par les fonctionnaires présente les caractéristiques qui feraient d'une rémunération d'intérim une réparation appropriée ou si, au lieu de cela, il s'agit d'une question qui devrait être réglée en se penchant sur la question de savoir si les postes d'agents des dossiers d'envergure des appels AU-04 devraient être reclassifiés.

[221] La question est quelque peu compliquée de par la nature du travail accompli par les fonctionnaires et la façon dont ils l'accomplissent. Les fonctionnaires sont tous des employés professionnels hautement qualifiés à qui on a régulièrement attribué la tâche d'analyser des avis d'opposition dans lesquels les questions en matière d'impôts sont hautement complexes, les contribuables sont très sophistiqués et souvent agressifs, les sommes d'argent en jeu sont élevées, et les questions doivent être prises en considération relativement à d'autres années d'imposition et avis d'opposition. Selon le témoignage des fonctionnaires, ils travaillent de manière indépendante, avec peu de supervision ou d'orientation. Ils sont habituellement responsables de l'ensemble des dossiers plutôt que d'être affectés à des questions uniques ou à des dossiers partiels. Ces facteurs, entre autres, ont apparemment été pris en considération lorsque les postes des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure ont été reclassifiés du niveau AU-03 à AU-04.

[222] En 2011, deux événements importants pour ces griefs se sont produits. Les

fonctionnaires ont été informés, en grande partie au moyen d'un échange de courriels avec leurs homologues au bureau des appels de Toronto-Nord, qu'on avait offert aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure une rémunération d'intérim pour certaines des fonctions qu'ils exerçaient. En s'appuyant sur cet échange, les fonctionnaires sont arrivés à la conclusion que leurs dossiers n'étaient pas codés adéquatement, ce qu'ils ont imputé en partie à la modification du système Globus à Calgary et en partie à la façon dont les dossiers avaient été codés et attribués alors qu'ils se trouvaient à la Division de la vérification. Puisqu'une rémunération d'intérim avait été utilisée à Toronto-Nord pour régler les problèmes que les fonctionnaires estimaient être similaires, ils ont présenté des griefs le 6 juillet 2011 pour demander une rémunération d'intérim.

[223] L'autre événement important était la réorganisation de la Division des appels, qui est entrée en vigueur le 15 août 2011. Les fonctionnaires ont choisi cette date comme fin de la période pour laquelle ils demandent une rémunération d'intérim; la date de début de chaque grief était liée à la date à laquelle chaque fonctionnaire avait commencé à occuper le poste d'agent des appels assignés aux dossiers d'envergure.

[224] Malgré le fait que les fonctionnaires avaient précisé les dates de début et de fin pour leurs demandes, j'ai conclu que, essentiellement, les questions soulevées portaient sur la classification. Une demande de rémunération d'intérim ne constitue donc pas le moyen approprié pour les trancher. Ils sont préoccupés par le fait que les fonctions qu'ils ont exercées depuis le début de leurs nominations respectives au poste d'agent des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 avaient été sous-évaluées de manière chronique. Ils exerçaient des fonctions complexes et ni la nature de ces fonctions ni la façon dont elles étaient exercées n'ont changé pendant la longue période précisée pour chaque grief. En effet, même si l'agent négociateur a fait valoir que la nature des fonctions avait changé en date du 15 août 2011, cela n'était pas conforme aux témoignages de plusieurs des fonctionnaires selon lesquels la nature de leurs fonctions n'avait pas changé à la suite de la réorganisation, bien qu'ils aient eu des relations hiérarchiques légèrement différentes avec les coordonnateurs des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-06 par rapport à celles qu'ils avaient eues avec les chefs d'équipe MG-05.

[225] De plus, les commentaires des arbitres de griefs dans des affaires comme *Cooper* laissent entendre qu'une particularité d'un scénario de rémunération d'intérim

est que l'employeur attribue des fonctions supplémentaires ou d'un niveau supérieur à un employé pour répondre à une finalité particulière et souvent à court terme. Il est certainement vrai qu'une situation où une rémunération d'intérim est justifiée sur une certaine période et il est également vrai que l'inattention d'un employeur à l'égard de la nécessité de régulariser la situation d'un employé ne nie pas nécessairement le bien-fondé d'une demande de rémunération d'intérim; voir, par exemple, *Macri*.

[226] Néanmoins, une interprétation sensée de l'idée de rémunération d'intérim suppose qu'un employeur doit avoir une certaine intention d'en demander plus à un employé que ce à quoi il s'attendrait normalement ou à tout le moins une conscience qu'il agit ainsi; il doit y avoir un certain changement initié par l'employeur quant au niveau de responsabilité de l'employé. Dans la présente affaire, la preuve ne laissait pas entendre que la direction avait tenté d'exploiter les fonctionnaires en modifiant leurs fonctions à un niveau supérieur sans les rémunérer adéquatement; ils ont continué d'exercer les fonctions qu'ils avaient toujours exercées. Même s'ils étaient préoccupés à savoir si l'employeur sous-évaluait ces fonctions, ces préoccupations, de manière plus appropriée, sont le lot d'une discussion pour déterminer si la classification de leur poste était mal harmonisée aux fonctions de celui-ci.

[227] En conséquence, je conclus que je n'ai pas compétence pour examiner les griefs.

[228] En plus de faire valoir qu'un arbitre de grief n'a pas compétence pour déterminer ce qui constitue en effet une question de classification, l'employeur a soutenu que, de toute façon, les griefs ne renvoyaient qu'à l'exercice des fonctions au niveau de classification AU-06, et non pas à la classification AU-05, bien que l'agent négociateur et les fonctionnaires aient demandé à l'audience une rémunération d'intérim à l'un ou l'autre de ces niveaux. Comme ma conclusion est fondée sur une détermination voulant qu'on n'ait pas attribué du travail aux fonctionnaires en dehors de la description de leur poste, il ne m'est pas nécessaire de trancher si la référence à la classification AU-06 dans les griefs devrait être interprétée afin de comprendre également la classification AU-05.

[229] Dans l'éventualité où j'aurais tort de tirer cette conclusion, j'ai également conclu que l'agent négociateur ne s'était pas acquitté de son fardeau de démontrer qu'on avait attribué aux fonctionnaires des tâches en dehors de la portée de la description de travail pour les postes d'agent des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04.

[230] Entre autres, l'argument des fonctionnaires reposait sur la démonstration que la classification (AU-06) du gestionnaire de cas attribué à un dossier à la Division de la vérification devrait être équivalente au niveau reconnu pour un dossier à la Division des appels. L'argument était que les « dossiers AU-06 » de la Division de la vérification devraient être traités comme des « dossiers AU-06 » à la Division des appels.

[231] Un argument connexe était que le système de codage Globus utilisé pour les dossiers à la Division des appels était artificiellement limité par l'utilisation des codes 208 et 209 pour les dossiers de Lethbridge et de Red Deer, et que, par conséquent, les dossiers n'étaient pas codés de manière appropriée afin de reconnaître que le travail concerné dans ceux-ci relevait du groupe et du niveau AU-05 ou AU-06.

[232] Je conclus qu'aucun de ces arguments n'est fondé. Mme Clozza et M. Kassam, qui occupaient tous deux des postes leur permettant de connaître le fonctionnement du système de codage, ont souligné que le système Globus était un outil purement statistique utilisé afin d'assurer le suivi des différents types de dossiers et que la façon dont il était utilisé n'avait aucune incidence sur l'attribution du travail aux agents des appels assignés aux dossiers d'envergure ou sur le type de travail concerné dans leurs dossiers. J'accepte cette preuve. Même si la façon particulière dont le système Globus était utilisé à Calgary pourrait avoir créé un risque de confusion, je suis convaincue que son utilisation n'avait aucune incidence sur l'affectation des dossiers aux fonctionnaires.

[233] En ce qui concerne l'argument selon lequel le niveau des dossiers traités par les fonctionnaires doit dépendre du niveau du gestionnaire de cas supervisant les dossiers lorsqu'ils étaient à la Division de la vérification, je trouve qu'il est également sans fondement. Une preuve considérable a établi que lorsque les dossiers passaient par le système de vérification, la prépondérance du travail sur ceux-ci était effectuée par des vérificateurs AU-03 ou AU-04. De toute façon, le travail des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure était, qualitativement, différent de ce qui était fait à la Division de la vérification. En résumé, il est difficile de voir que les termes « dossiers AU-05 » et « dossiers AU-06 », que les fonctionnaires ont utilisés fréquemment dans les témoignages pour faire référence aux dossiers qui leur provenaient de la Division de la vérification, avaient un point de référence clair.

[234] Les fonctionnaires ont également fait valoir qu'ils exerçaient des fonctions décrites dans les descriptions de travail pour les postes AU-05 et AU-06 au sein de leur

groupe. Dans un certain nombre de décisions, les arbitres de grief ont fait valoir qu'il n'est pas inhabituel que différentes descriptions de travail utilisent le même libellé ou un libellé semblable. Dans *Cooper*, l'arbitre de grief l'a exprimé ainsi au paragraphe 41 : « Les descriptions de travail ne sont pas mutuellement exclusives. En fait, sauf indication contraire, on peut s'attendre à ce que certaines classifications se recoupent pour faciliter la gestion des effectifs. »

[235] Au fur et à mesure qu'un employé gravit les échelons d'une classification à une autre, il est peu probable qu'il y ait une discontinuité complète dans la nature des fonctions exécutées. Au lieu de cela, les fonctions exercées dans un niveau de classification inférieur peuvent être accrues par un groupe de nouvelles fonctions ou les fonctions peuvent être décrites relativement à une liste de compétences modifiée. Pour utiliser l'exemple du seul membre du groupe des dossiers d'envergure des appels classifiés au niveau AU-06 avant le 15 août 2011; il ressort clairement de la description présentée par Mme Clozza et M. Kassam à l'égard du poste que, en plus des fonctions similaires à celles des fonctionnaires, M. Veltri effectuait des fonctions supplémentaires qui exigeaient des compétences et une expérience particulières.

[236] La description de travail associée au poste d'agent des appels assignés aux dossiers d'envergure AU-04 décrivait les fonctions des agents des appels assignés aux dossiers d'envergure en matière de niveaux supérieurs de complexité et de caractère délicat. La preuve présentée par les fonctionnaires n'a pas démontré qu'on leur avait demandé de faire quoi que ce soit qui n'était pas compris dans la portée de la description de travail de leurs postes. Le travail qu'ils accomplissaient dans les dossiers était, bien entendu, très exigeant et demandait d'eux un niveau élevé de formation professionnelle, de discernement et de délicatesse, mais la description de travail renvoie à ce type de travail. Ils ont reconnu que le niveau [traduction] « hautement complexe » correspond au niveau de dossier le plus compliqué, pour employer le terme tiré de leur description de travail. Ils n'ont pas soutenu qu'ils avaient des responsabilités en matière de gestion ou de ressources humaines, sauf lorsque certains d'entre eux ont remplacé à titre intérimaire leur chef d'équipe MG-05 pendant de brèves périodes. Le fait qu'ils travaillent de manière indépendante, avec relativement peu de supervision, est une caractéristique de nombreux milieux de travail comptant des employés ayant des qualifications professionnelles et une expertise.

[237] À la lecture de la description de travail (pièce U-1), on remarque l'utilisation d'expressions comme [traduction] « faire preuve d'initiative et de discernement », [traduction] « planifier, organiser et contrôler la conduite des activités d'examen », [traduction] « négocier des questions de cotisation hautement complexes, controversées et importantes » et [traduction] « conserver une attitude et un détachement professionnels », qui révèlent clairement qu'il est attendu de ce groupe d'employés qu'ils exécutent leurs fonctions dans un environnement difficile et exigeant.

[238] Étant donné ma conclusion selon laquelle je n'ai pas compétence pour examiner les griefs, il ne m'est pas nécessaire de me prononcer sur le caractère opportun des griefs soulevé par l'employeur et réfuté par les agents négociateurs au moyen de l'allégation de dissimulation frauduleuse.

V. Ordonnance de mise sous scellés

[239] Pendant l'audience, l'employeur a demandé la mise sous scellés d'un certain nombre de pièces. Il a également demandé que celles-ci ne soient pas conservées dans le dossier public afin de protéger des renseignements confidentiels sur les contribuables. L'employeur a souligné les obligations à cet égard en vertu de l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C., 1985, ch. 1 (5^e suppl.) :

241. (1) Sauf autorisation prévue au présent article, il est interdit à un fonctionnaire ou autre représentant d'une entité gouvernementale :

- a) de fournir sciemment à quiconque un renseignement confidentiel ou d'en permettre sciemment la prestation;*
- b) de permettre sciemment à quiconque d'avoir accès à un renseignement confidentiel;*
- c) d'utiliser sciemment un renseignement confidentiel en dehors du cadre de l'application ou de l'exécution de la présente loi, du Régime de pensions du Canada, de la Loi sur l'assurance-chômage ou de la Loi sur l'assurance-emploi, ou à une autre fin que celle pour laquelle il a été fourni en application du présent article.*

[240] À l'audience, les fonctionnaires ont consenti verbalement à la demande de l'employeur. Ils n'ont présenté aucun autre argument à cet égard, à l'audience ou en réponse à la demande écrite présentée subséquemment par l'employeur.

[241] En général, le public a accès aux procédures de la Commission, ainsi qu'aux documents liés à ces procédures. Le principe de la transparence judiciaire a été examiné dans de nombreuses décisions de la Commission et dans des décisions dans le cadre de contrôles judiciaires. Toute dérogation à ce principe en accordant une telle demande de mettre sous scellés une partie du dossier de preuve doit être justifiée en fonction du critère de *Dagenais/Mentuck* (voir *Dagenais c. Société Radio-Canada*, [1994] 3 RCS 835 et à *R. c. Mentuck*, [2001] 3 RCS 442. Dans *Société Radio-Canada c. La Reine*, 2011 CSC 3, la Cour suprême du Canada a conclu que ce critère est applicable à toutes les décisions discrétionnaires touchant la transparence judiciaire.

[242] Dans *Pajic c. Opérations des enquêtes statistiques*, 2012 CRTEFP 70, l'arbitre de grief a décrit la nature du critère *Dagenais/Mentuck* comme suit au paragraphe 9 :

*Dans le même ordre d'idées, les parties ont également demandé que soient mis sous scellés certains éléments de preuve contenant de l'information protégée par la Loi sur la statistique. Pour trancher cette question, je dois suivre les paramètres qui sont devenus le critère connu sous le nom de « Dagenais/Mentuck ». Selon la règle, les audiences des cours et des tribunaux quasi judiciaires sont publiques, de même que les documents au dossier, comme les pièces. Toutefois, une cour ou un tribunal quasi judiciaire peuvent imposer des restrictions concernant l'accès à leurs audiences ou à leurs dossiers dans certaines circonstances, s'il est établi que le besoin de protéger un autre droit important a préséance sur le principe de transparence judiciaire. Dans *Sierra Club du Canada c. Canada (Ministre des Finances)*, 2002 CSC 41, la Cour suprême du Canada a reformulé le critère Dagenais/Mentuck :*

[...]

a) lorsqu'elle est nécessaire pour écarter un risque sérieux pour un intérêt important, y compris un intérêt commercial, dans le contexte d'un litige, en l'absence d'autres options raisonnables pour écarter ce risque, et

b) lorsque ses effets bénéfiques, y compris ses effets sur le droit des justiciables civils à un procès équitable, l'emportent sur ses effets préjudiciables, y compris ses effets sur la liberté d'expression qui, dans ce contexte, comprend l'intérêt du public dans la publicité des débats judiciaires.

[...]

[243] En conséquence, le critère exige que j'examine attentivement si un intérêt opposé - en l'espèce, la confidentialité des renseignements confidentiels - l'emporte sur l'intérêt du public dans la transparence d'un processus mené par un organisme dont le pouvoir découle d'une loi publique.

[244] J'ai conclu que l'intérêt des sociétés contribuables relativement à la protection de renseignements fiscaux de nature délicate ici est important pour la société canadienne, comme le démontrent les mesures de protection énoncées à l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. L'intérêt des sociétés contribuables l'emporte sur la valeur que l'exposition de ces renseignements apporterait au principe de transparence judiciaire. Les pièces visées par l'ordonnance de mise sous scellés contiennent des renseignements liés aux renseignements fiscaux d'un certain nombre de grandes sociétés. Ces renseignements ont été présentés afin de démontrer la nature et la complexité des fonctions exécutées par les fonctionnaires dans les présentes procédures. On n'a pas fait appel à moi pour que je me prononce sur l'essence et le contenu des documents eux-mêmes, et le fait de soustraire les renseignements fiscaux à l'examen du public n'a aucune incidence sur l'intelligibilité ou l'effet de ma décision.

[245] Il convient de souligner que le public a un intérêt à encourager la candeur de la part des contribuables et à les inciter à collaborer avec le gouvernement du Canada en vue d'exécuter les objectifs de la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

[246] J'ai examiné les pièces énumérées dans la demande de mise sous scellés, et je suis arrivée à la conclusion que, même s'il y a une justification convaincante pour ordonner la mise sous scellés de certains d'entre eux, un grand nombre de ces documents peuvent être traités d'une manière moins intrusive, rendant ainsi le dossier public plus exhaustif.

[247] Les dossiers suivants ont été énumérés dans la demande relative à une ordonnance de mise sous scellés, mais je suis arrivée à la conclusion qu'ils ne devaient ni être mis sous scellés ni être caviardés. Ils concernent les questions liées aux ressources humaines se rapportant aux fonctionnaires et je ne suis pas convaincue qu'il y ait une raison de les retirer du dossier public.

- E-8 - Activités liées à la formation
- U-23 - Évaluations du rendement
- U-53 - Évaluations du rendement

- U-64 - Évaluations du rendement
- U-66 - Courriel de M. Leung daté du 13 septembre 2013
- U-73 - Calcul des heures prévues
- U-75 - Présentation sur les dossiers d'appel importants de Calgary

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

(L'ordonnance apparaît à la page suivante)

VI. Ordonnance

[249] J'ai conclu que la demande relative à une ordonnance de mise sous scellés serait accordée pour les pièces suivantes :

- U-3 – Fichier créé par M. Inch
- U-18 – Diapositives de la présentation sur les dossiers d'appel importants de Calgary
- U-46 – Inventaire des dossiers d'envergure par groupe
- U-47 – Organigramme de la coentreprise
- U-56 – Diapositives d'une présentation datées du 15 novembre 2010

[250] Plutôt que d'ordonner la mise sous scellés des pièces suivantes, j'ordonne qu'elles soient caviardées afin d'éliminer les renseignements qui permettraient d'identifier les sociétés contribuables. En dehors des noms des sociétés, les renseignements dans ces documents se rapportent aux affectations de travail et au circuit de travail à l'intérieur de la Division des dossiers d'appel d'envergure et n'ont pas à être caviardés.

- U-4 – Courriel de Mme Tse à l'intention du groupe daté du 20 mai 2009
- U-7 – Courriel de Mme Tse à l'intention du groupe daté du 5 avril 2011, comprenant un tableau des fichiers en pièce jointe
- U-11 – Captures d'écran
- U-21 – Liste d'inventaire
- U-22 – Possession des déclarations de revenus
- U-25 – Courriel de Mme Lok daté du 16 septembre 2011
- U-30 – Document sur l'inventaire
- U-31 – Feuille de temps de Mme Ziesel
- U-32 – Premier inventaire achevé de Mme Ziesel
- U-33 – Liste du SIGV et de Globus
- U-35 – Inventaire de M. Green
- U-36 – Inventaire de Globus
- U-37 – Lettre de M. Green datée du 2 décembre 2010
- U-38 – Courriel de M. Green daté du 17 juin 2011
- U-45 – Inventaire de M. Fong
- U-49 – Écran du SIGV

- U-50 - Dossiers prêtés de M. Fong
- U-51 - Feuille de temps de M. Fong
- U-52 - Règlement du contribuable
- U-58 - Courriel de M. Fong en réponse au courriel de M. Insch daté du 2 juillet 2013
- U-59 - Inventaire de M. Leung
- U-60 - Liste des dossiers d'envergure
- U-61 - Écran du SIGV
- U-62 - Liste du groupe
- U-63 - Feuillet de prêt
- U-10 - Courriel de M. Insch daté du 24 juin 2011
- U-11 - Courriel de M. Kassam daté du 12 juillet 2013
- E-12 - Journal de temps
- U-21 - Courriel de Mme Ziesel daté du 21 juin 2011
- E-22 - Feuille de temps de M. Green
- E-25 - Document du SIGV concernant le fichier à la pièce U-49
- E-26 - Feuillet de temps et liste des dossiers de M. Fong
- E-27 - Heures de vérification
- E-28 - Heures consacrées
- E-30 - Heures consacrées
- E-31 - Feuilles de temps de M. Leung
- E-32 - Heures consacrées
- E-33 - Heures consacrées
- E-34 - Heures consacrées
- E-37 - Courriel de M. Kassam daté du 14 juillet 2011
- E-42 - Document d'achèvement de la vérification
- E-43 - Vérification des dossiers
- E-44 - Sommet des dossiers de vérification
- E-45 - Dossiers de vérification - neuf dossiers
- E-46 - Dossier de M. Green
- E-47 - Dossiers des sociétés

[251] Les parties caviarderont comme suit toutes les pièces contenues dans le dossier et déposeront une copie de ces pièces caviardées au plus tard à 16 h, heure locale d'Ottawa, le 2 juin 2017 :

- a) les noms des sociétés contribuables seront remplacés par des initiales;
- b) tout autre renseignement qui permettrait de les identifier sera caviardé.

[252] Les pièces originales au dossier de la Commission seront temporairement mises sous scellés jusqu'à ce que les parties déposent une copie des pièces caviardées, ou jusqu'à 16 h, heure locale d'Ottawa, le 2 juin 2017, selon la première de ces dates. Les pièces originales dans le dossier de la Commission seront remplacées par les pièces caviardées par les parties dès le dépôt de ces pièces caviardées.

[253] Dans l'éventualité où les parties éprouveraient de la difficulté à caviarder les documents figurant au dossier de la Commission, je demeurerai saisie de cette affaire jusqu'à ce que cette question soit finalisée.

[254] Les griefs sont rejetés pour absence de compétence.

[255] Dans l'éventualité où j'aurais tort dans ma conclusion selon laquelle je n'ai pas compétence, je rejetterais les griefs.

Le 1^{er} mai 2017.

Traduction de la CRTEFP

Beth Bilson
arbitre de grief