

Date : 20040826

Dossiers : 166-2-31904  
à  
166-2-31909

Référence : 2004 CRTFP 123



Loi sur les relations de travail  
dans la fonction publique

Devant la Commission des relations  
de travail dans la fonction publique

ENTRE

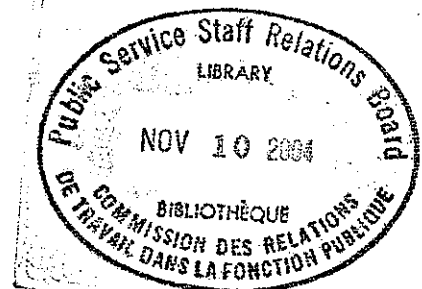
MIEKE DUFOUR, JANICE REAUME, PAULINE ST-PIERRE,  
KATHLEEN VANDELINDER, CHIARA VERARDI ET NANCY YORK

fonctionnaires s'estimant lésées

et

LE CONSEIL DU TRÉSOR  
(Ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences)

employeur



*Devant* : Evelyne Henry, commissaire

*Pour les fonctionnaires s'estimant lésées* : Barry Done, Alliance de la Fonction  
publique du Canada

*Pour l'employeur* : Rosalie A. Armstrong, avocate

---

Affaire entendue à Windsor (Ontario),  
du 20 au 22 janvier 2004.  
(Observations écrites déposées le 30 avril, le 20 mai et le 10 juin 2004.)

## DÉCISION

---

[1] Mieke Dufour, Janice Reaume, Pauline St-Pierre, Kathleen Vandelinder, Chiara Verardi et Nancy York soutiennent dans un grief que l'employeur a enfreint l'article 41 de la convention collective du groupe Services des programmes et de l'administration (PAS) lorsqu'il a refusé leurs demandes de congé non payé pour s'occuper de la proche famille. L'employeur soutenait que les demandes de congé ont été refusées telles que présentées pour assurer la prestation de services continus au bureau de Windsor du ministère.

[2] L'article 41 est une nouvelle disposition qui a été intégrée à la convention collective du groupe PAS intervenue entre le Conseil du Trésor et l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) (date d'expiration : 20 juin 2003) le 19 novembre 2001. Les demandes de congé qui ont été refusées portaient sur différentes périodes de l'été 2002. L'article 41 est ainsi libellé :

### **\*\*ARTICLE 41**

#### **CONGÉ NON PAYÉ POUR S'OCCUPER DE LA PROCHE FAMILLE**

*41.01 Les deux parties reconnaissent l'importance de l'accès au congé pour s'occuper de la proche famille.*

*41.02 Aux fins de l'application du présent article, la famille s'entend du conjoint (ou du conjoint de fait qui demeure avec l'employé-e), des enfants (y compris les enfants nourriciers ou les enfants du conjoint de droit ou de fait), du père et de la mère (y compris le père et la mère par remariage ou les parents nourriciers), ou de tout autre parent demeurant en permanence au domicile de l'employé-e ou avec qui l'employé-e demeure en permanence.*

*41.03 Sous réserve du paragraphe 41.02, l'employé-e bénéficie d'un congé non payé pour s'occuper de la proche famille, selon les conditions suivantes :*

- a) l'employé-e en informe l'Employeur par écrit, aussi longtemps à l'avance que possible mais au moins quatre (4) semaines avant le début d'un tel congé, sauf en cas d'impossibilité en raison de circonstances urgentes ou imprévisibles;*
- b) le congé accordé en vertu du présent article sera d'une durée minimale de trois (3) semaines;*
- c) la durée totale des congés accordés à l'employé-e en vertu du présent article ne dépassera pas cinq (5) ans*

*pendant la durée totale de son emploi dans la fonction publique;*

- d) *le congé accordé pour une période d'un (1) an ou moins doit être prévu de manière à assurer la prestation de services continus.*

**41.04** *L'employé-e qui est parti en congé non payé peut changer la date de son retour au travail si un tel changement n'entraîne pas de coûts additionnels pour l'Employeur.*

**41.05** *Toutes les périodes de congé obtenues en vertu du congé non payé pour les soins de longue durée d'un parent, ou en vertu du congé non payé pour les soins et l'éducation d'enfants d'âge préscolaire, conformément aux dispositions de conventions collectives précédentes pour les Services des programmes et de l'administration ou d'autres conventions ne sont pas prises en compte dans le calcul de la durée totale permise en vertu du congé non payé pour s'occuper de la proche famille pendant la durée totale d'emploi de l'employé-e dans la fonction publique.*

#### **Dispositions transitoires**

##### **41.06**

*Les présentes dispositions transitoires s'appliquent aux employés qui ont obtenu un congé et qui sont partis en congé à compter du jour de la signature de la présente convention.*

- a) *L'employé-e qui, le jour de la signature de la présente convention, est en Congé non payé pour les soins de longue durée d'un parent (article 42) ou en Congé non payé pour les soins et l'éducation d'enfants d'âge préscolaire (article 41) conformément aux dispositions de la convention expirée le 20 juin 2000, continue à bénéficier du congé en question pour la période approuvée ou, si l'employé-e revient au travail avant la fin de ladite période, jusqu'à son retour au travail.*
- b) *L'employé-e qui devient membre de l'unité de négociation à compter du jour de la signature de la présente convention et qui est en congé non payé pour les soins de longue durée d'un parent ou en congé non payé pour les soins et l'éducation d'enfants d'âge préscolaire conformément aux dispositions d'une autre convention, continue à bénéficier du congé en question pour la période approuvée ou, si l'employé-e revient au travail avant la fin de la dite période, jusqu'à son retour au travail.*

[3] Les registres des congés de toutes les fonctionnaires s'estimant lésées ont été soumis avec le consentement des parties. Les parties ne contestent pas le fait que les demandes satisfaisaient aux exigences des paragraphes 41.01 et 41.02. C'est l'application de la clause 41.03 qui est au cœur du litige.

[4] Deux fonctionnaires s'estimant lésées ont témoigné, soit Mieke Dufour et Pauline St-Pierre, et l'employeur a appelé un témoin, Michelle Janosik.

[5] Mieke Dufour travaille au ministère du Développement des ressources humaines (DRHC) depuis 22 ans. Elle est CR-5 (agent 1) et occupe un poste de représentante à la prestation des services (RPS) au bureau de Windsor.

[6] M<sup>me</sup> Dufour a décrit ses fonctions comme RPS, qui consistent à calculer l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi (AE) et à émettre des paiements dans le cas des réclamations simples et non litigieuses. Elle répond également aux demandes des prestataires, la plupart par téléphone. S'il se crée un retard au bureau à l'avant, elle peut être appelée, exceptionnellement, à aider à répondre en personne. Quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99 %) des demandes sont présentées par téléphone.

[7] M<sup>me</sup> Dufour a présenté l'organigramme du bureau de Windsor comme pièce G-1. L'organigramme prend effet le 11 mars 2002. La Section des RPS est supervisée par un gestionnaire de services et comporte 29 postes de CR-5, dont un est libre et un est occupé par un employé en congé de maladie de longue durée.

[8] M<sup>me</sup> Dufour a expliqué comment une réclamation lui parvient, comment elle est traitée par un RPS, qui travaille au bureau avant, où va la demande par la suite et qui s'occupe des différentes étapes.

[9] M<sup>me</sup> Dufour a décrit en plus de détails son travail habituel, qui consiste à obtenir des dossiers non litigieux du panier de travail, à s'assurer que tous les documents sont fournis et que toute l'information est exacte. Elle effectue ensuite les calculs et détermine s'il existe une admissibilité et ce que sera le taux des prestations. Les dossiers litigieux doivent être revus par un agent de l'Assurance de niveau PM-2, également appelé agent II. Après qu'un CR-3 a terminé son travail dans un dossier, celui-ci est transmis à un agent I ou à un agent II, qui l'approuve, puis le RPS saisit toutes les données à l'ordinateur, qui produira automatiquement un paiement.

[10] M<sup>me</sup> Dufour travaille à DRHC depuis 1981. Elle a demandé à de nombreuses reprises un congé non payé pour s'occuper de ses enfants au cours des mois d'été. Elle a eu un enfant en 1984, un en 1986 et un autre en 1991. Elle a bénéficié de l'application de la clause des droits acquis en ce qui a trait aux congés. Avant 2002, elle n'a eu aucune difficulté à obtenir un congé non payé pour s'occuper de ses enfants pendant l'été.

[11] M<sup>me</sup> Dufour a produit une note réponse adressée à M. Robert Melnyk en date du 2 janvier 2002 (pièce G-2), note dans laquelle elle demandait un congé non payé du 2 juillet au 30 août 2002 pour prendre soin de son fils. La convention collective exige qu'un employé donne quatre semaines de préavis, mais M<sup>me</sup> Dufour a donné à l'employeur six mois de préavis afin qu'il ait du temps pour la remplacer.

[12] M. Melnyk était gestionnaire par intérim et M<sup>me</sup> Dufour a déclaré qu'il avait le pouvoir d'accorder le congé, mais il souhaitait parler à Michelle Janosik, gestionnaire du poste d'attache. Ce renseignement avait été fourni de vive voix à plusieurs reprises entre janvier et mars 2002.

[13] Le 8 avril 2002, M<sup>me</sup> Janosik a dit à M<sup>me</sup> Dufour que sa demande de congé était refusée, parce que juillet et août étaient des mois traditionnellement populaires pour les vacances. La gestionnaire examinerait d'abord les demandes de congés annuels.

[14] La gestionnaire a approuvé les 22 jours de congés annuels payés de M<sup>me</sup> Dufour au cours de la période pour laquelle M<sup>me</sup> Dufour avait demandé un congé non payé. M<sup>me</sup> Dufour a rédigé un message par courrier électronique à son représentant syndical, Dennis Petahtegoose, en date du 9 avril 2002 (pièce G-3), dont voici la teneur :

[Traduction]

*Veillez prendre note que bien que ma demande de congé non payé pour les soins d'un membre de la famille a été refusée pour juillet et août, ma demande de congé annuel de 22 jours au cours de cette même période a été approuvée. Apparemment, je pouvais, dans la pratique, bénéficier de ces congés en congés annuels, mais non en congés non payés.*

*La direction a demandé que nous présentions une demande provisoire pour tous les congés que nous souhaitions avoir entre avril et août aux fins de leur planification.*

[15] M<sup>me</sup> Dufour s'est fait dire qu'elle n'était pas autorisée à prendre ce genre de congé en juillet et en août. Elle n'a pas été remplacée lorsqu'elle a pris des congés annuels en juillet et en août 2002.

[16] M<sup>me</sup> Dufour a mentionné que l'été 2002 n'était pas inhabituel du point de vue de l'arriéré. Selon elle, il survient un arriéré tous les étés en raison des licenciements liés à l'école et des fermetures estivales dans le secteur de l'automobile, qui font augmenter la charge de travail. Au cours des années précédentes, quand M<sup>me</sup> Dufour a pris un congé non payé, elle n'a pas été remplacée.

[17] Pendant l'été 2002, M<sup>me</sup> Dufour a subi une chirurgie et a été en congé de maladie à la fin de juillet et en août.

[18] Pour autant que M<sup>me</sup> Dufour sache, aucune mesure n'a été prise par la direction entre janvier et avril 2002 pour permettre le congé et le maintien de la prestation du service.

[19] D'après M<sup>me</sup> Dufour, il y avait un arriéré de sept jours et demi alors qu'idéalement, l'arriéré aurait dû être de cinq jours. Selon M<sup>me</sup> Dufour, les charges de travail les plus lourdes sont l'hiver, de novembre à mars, et l'été, en juillet et en août. Sa demande en vue d'obtenir 22 jours de congés annuels a été approuvée pendant cette période sans aucune question. Par la suite, elle a décidé de prendre seulement 12 des 22 jours de congés annuels approuvés.

[20] En 2003, M<sup>me</sup> Dufour s'est vue accorder une partie des congés non payés qu'elle avait demandé. Elle avait demandé tous le mois de juillet et d'août pour finalement obtenir la moitié de juillet, août et une semaine en septembre.

[21] M<sup>me</sup> Dufour a été informée que la direction considérerait des demandes de congé non payé au cours des mois d'avril, de mai, de septembre et d'octobre. M<sup>me</sup> Dufour estimait que le congé non payé était surtout un avantage l'été lorsque ses enfants ne sont pas à l'école. Elle a pris des congés non payés au printemps 2002.

[22] En contre-interrogatoire, M<sup>me</sup> Dufour a donné plus de détails sur son travail au bureau arrière et au bureau avant.

[23] M<sup>me</sup> Dufour a pris un congé non payé pour s'occuper de ses enfants d'âge préscolaire en 1985, en 1986 et de 1987 à 1992, en invoquant une clause différente de la convention collective.

[24] M<sup>me</sup> Dufour a demandé 22 jours de congés annuels lorsque la feuille de vacances portant le nom de tous les employés a circulé. Elle l'a fait après que son congé non payé eut été refusé pour s'assurer d'avoir des congés pendant l'été. Elle aurait pris les 22 jours de congé non payé plutôt que des congés annuels, ce qui a été approuvé.

[25] M<sup>me</sup> Janosik a approuvé d'autres dates de congés non payés, entre le 27 mai et le 14 juin 2002, pour M<sup>me</sup> Dufour. Cette dernière a pris ses congés annuels en heures dans le cas des jours partiels, par opposition à des journées complètes, au début de juillet 2002. Elle a été en congés annuels pendant cinq jours, du 15 au 19 juillet, et pendant trois jours, du 22 au 24 juillet 2002. Elle a ensuite pris 30 jours consécutifs en congés de maladie, du 26 juillet au 6 septembre 2002.

[26] M<sup>me</sup> Dufour savait que cinq de ses collègues avaient également demandé des congés non payés pour à peu près la même période et la même quantité de temps. Elle soutenait que les congés annuels ne devraient pas avoir priorité sur les congés familiaux et que les deux types de congé devraient être considérés également.

[27] M<sup>me</sup> Dufour a commenté certaines mesures de dotation qui ont été prises dans la Section de l'Assurance de 2001 au mois d'avril 2003.

[28] M<sup>me</sup> Dufour a convenu que l'Unité de traitement de l'assurance est une unité centralisée qui a été constituée pour prendre en charge le surplus de dossiers lorsqu'un bureau local est incapable de garder le rythme. Les heures supplémentaires ont également servi pour faire le travail.

[29] En réinterrogatoire, M<sup>me</sup> Dufour a mentionné qu'en 2002, elle disposait de cinq semaines de congés annuels et qu'elle croyait pouvoir reporter trois semaines. En mai et en juin 2002, les enfants de M<sup>me</sup> Dufour étaient à l'école.

[30] Sur consentement, les parties ont produit la convention collective du groupe PAS à titre de pièce G-4. Les registres des congés de M<sup>me</sup> St-Pierre ont été produits sous la pièce E-3, les registres des congés de M<sup>me</sup> Vandelinder sont devenus la pièce E-4, ceux de M<sup>me</sup> York, la pièce E-5, ceux de M<sup>me</sup> Verardi, la pièce E-6, et ceux de M<sup>me</sup> Reaume, la

pièce E-7. La description de travail des RPS est devenue la pièce E-8 et celle des AEA, la pièce E-9.

[31] Les parties ont également convenu que la pièce E-10 renfermait les demandes de congés familiaux de chacune des fonctionnaires s'estimant lésées et que la pièce E-11 contenait les réponses de M<sup>me</sup> Janosik à chacune des fonctionnaires s'estimant lésées.

[32] Pauline St-Pierre travaille à DRHC depuis novembre 1981. Elle est membre de l'Unité B depuis octobre 1986. Elle est AEA (PM-1).

[33] M<sup>me</sup> St-Pierre n'a pas eu de difficultés à obtenir un congé non payé pour s'occuper de sa famille avant l'été 2002. Elle est une employée exclue.

[34] La demande de congé de M<sup>me</sup> St-Pierre (pièce E-10(c)) a été présentée dans une note à M<sup>me</sup> Janosik en date du 23 janvier 2002. Elle a demandé un congé non payé du 22 juillet au 30 août 2002 pour s'occuper de ses enfants et de sa mère âgée.

[35] M<sup>me</sup> St-Pierre avait une fillette de cinq ans, une autre de huit ans, et son aînée était âgée de 12 ans. Par le passé, elle a demandé et obtenu un congé non payé pour s'occuper de ses enfants tous les ans lorsqu'elle n'était pas en congé de maternité. Elle n'a pas eu de difficulté à obtenir de congé non payé pendant les mois d'été et elle n'était pas remplacée lorsqu'elle prenait ce congé.

[36] Après sa demande de congé non payé, il y a eu des réunions au cours desquelles la direction a mentionné qu'elle allait obtenir des éclaircissements sur la signification de l'expression « prestation de services continus ». Après avoir reçu des éclaircissements, la direction passerait en revue toutes les demandes. M<sup>me</sup> St-Pierre a appris que pour la direction, « prestation de services continus » signifiait la même chose que « nécessités du service ».

[37] M<sup>me</sup> St-Pierre a rencontré son gestionnaire avant de se faire refuser son congé non payé (pièce E-11(c)). La rencontre a eu lieu à peu près un mois avant qu'elle obtienne sa réponse. À la réunion, M<sup>me</sup> Janosik a dit à M<sup>me</sup> St-Pierre que les congés annuels avaient préséance sur les congés non payés. M<sup>me</sup> Janosik a soutenu que si elle accordait un congé non payé au cours de l'été, M<sup>me</sup> St-Pierre voudrait se servir de ses congés annuels pendant le reste de l'année. Cette dernière dispose de cinq semaines de congés annuels par année.



[38] M<sup>me</sup> St-Pierre s'est fait offrir d'autres dates de congé non payé en avril, mai, juin ou septembre. Elle ne voulait pas de ces dates parce qu'à ces moments-là, ses enfants sont à l'école.

[39] M<sup>me</sup> St-Pierre a pris cinq semaines de congés annuels en juillet et août 2002, comme l'illustre la pièce E-3. Elle a demandé des congés annuels parce qu'on lui avait dit de présenter sa demande afin de se protéger au cas où sa demande de congé non payé serait refusée. Au moment où les congés annuels ont été octroyés pour cinq semaines, son absence ne constituait pas un problème pour le maintien de la prestation de service.

[40] M<sup>me</sup> St-Pierre assistait à des réunions du personnel toutes les deux semaines. Elle savait que la question des congés familiaux non payés était soulevée aux réunions du personnel au même titre que la question des congés annuels l'était.

[41] M<sup>me</sup> St-Pierre n'est au courant d'aucune mesure qui aurait été prise en 2002 pour satisfaire à sa demande de congé aux termes de la clause 41.02.

[42] En 2003, elle a été informée qu'une personne qui avait pris sa retraite a été rappelée afin que M<sup>me</sup> Reaume puisse prendre ses congés.

[43] M<sup>me</sup> St-Pierre ne croit pas que l'arriéré de l'été 2002 était inhabituel; les arriérés estivaux sont généralement la norme. Elle pense que la direction sait qu'elle risque de réduire les services lorsqu'elle approuve les heures de vacances.

[44] M<sup>me</sup> St-Pierre croit que le nombre de postes dans l'organigramme est demeuré constant depuis le 11 mars 2002.

[45] M<sup>me</sup> St-Pierre a expliqué que le travail d'un AEA se déroule, comme le décrit M<sup>me</sup> Dufour, du côté de l'assurance. Du côté de l'emploi, elle référerait les clients à des organismes de l'extérieur, discuterait du marché du travail, fournirait des renseignements sur le recrutement des travailleurs étrangers et passerait en revue les offres d'emploi avec les clients.

[46] En contre-interrogatoire, M<sup>me</sup> St-Pierre a mentionné que dans le cadre de son poste, elle faisait partie d'un groupe de sept AEA. Il y a trois postes bilingues et deux postes à temps partiel. M<sup>me</sup> St-Pierre et Chiara Verardi, une autre fonctionnaire

s'estimant lésée, étaient toutes deux des AEA à temps plein; les autres fonctionnaires s'estimant lésés étaient des RPS (CR-5).

[47] M<sup>me</sup> St-Pierre n'était pas d'accord avec le fait que l'octroi d'un congé non payé à deux des sept employés de la Section de l'emploi et de l'assurance créerait des tensions. Elle a déclaré que le volet de l'emploi de leur travail est limité, soit de cinq à dix pour cent par jour. C'est une intervention du syndicat qui a empêché que ces fonctions soient retirées de ces postes. M<sup>me</sup> St-Pierre a mentionné que les employés à temps partiel ont la possibilité de travailler plus d'heures l'été.

[48] M<sup>me</sup> St-Pierre convient que les heures supplémentaires sont volontaires et qu'elles sont presque toujours offertes pendant les périodes de pointe. Elle sait que des dossiers sont envoyés à l'extérieur du bureau pour régler les arriérés.

[49] M<sup>me</sup> St-Pierre est au courant de l'existence d'un arriéré à la fin de 2001 et en 2002, mais elle croit qu'il était lié à une pénurie d'agents II (PM-2) à ce moment-là. Sa présence ou son absence n'aurait pas eu d'influence sur cet arriéré.

[50] M<sup>me</sup> St-Pierre croit qu'une période pouvant aller jusqu'à un an peut être nécessaire pour former un PM-1 à bien connaître tous les aspects du travail. Elle estime qu'une personne pourrait être formée en deux semaines à exécuter un volet du travail. Si la personne ne rend pas de décision ou ne répond à des demandes de renseignements, elle pourrait être formée en deux semaines.

[51] À l'été 2003, M<sup>me</sup> St-Pierre s'est vue accorder cinq semaines de congés familiaux non payés et une semaine de congés annuels. Dorothy Lamb était la retraitée appelée à l'aide en 2003. À la connaissance de M<sup>me</sup> St-Pierre, cela n'avait pas été tenté auparavant.

[52] M<sup>me</sup> St-Pierre a expliqué que les PM-2 s'occupent des réclamations litigieuses. L'arriéré a été occasionné par les vacances dans les postes PM-2 qui auraient dû être comblées plus tôt. Il faut beaucoup de temps pour former un PM-2.

[53] Michelle Janosik travaille à DRHC depuis 28 ans. Elle est gestionnaire de la prestation de services au bureau de Windsor. Au moment des griefs, elle occupait ce poste depuis environ huit ans.

[54] M<sup>me</sup> Janosik a expliqué que son bureau fournit des prestations aux personnes en chômage de la collectivité. Si elle ne le fait pas en temps opportun, d'autres organismes, comme les services sociaux, en subissent des répercussions, tout comme la vie de famille des prestataires. Ces derniers s'attendent à ce que leurs demandes soient finalisées dans les 21 jours et à recevoir leur premier chèque dans les 28 jours suivant la date de leur réclamation. Ils attendent également une réponse dans les deux jours si ils ont des questions au sujet de leurs réclamations.

[55] Ces attentes seraient les mêmes pour tout nouveau calcul des réclamations dans les cas où il manque des dossiers d'emploi, s'ils les obtiennent et les apportent au bureau.

[56] Le déroulement des opérations commence à ce qu'il est convenu d'appeler le bureau avant. Le personnel y est surtout constitué de RPS (CR-5), mais également de préposés à l'accueil, de niveau CR-3, qui acheminent les clients dans le système. Il s'agit d'un système d'attente informatisé qui fonctionne selon le principe du premier arrivé, premier servi.

[57] Essentiellement, les clients viennent présenter des demandes de prestations ou peuvent avoir des questions au sujet de leur réclamation. Ils peuvent demander un numéro d'assurance sociale (NAS) ou de l'aide en matière d'emploi. Ils pourraient être sur place pour effectuer des recherches sur Internet afin de trouver un emploi ou pour rédiger un curriculum vitae à l'ordinateur autonome. Il y a des banques d'emplois à l'avant.

[58] Un comptoir a été dressé pour traiter les banques d'emplois ou pour effectuer des recherches d'emplois. À ce moment-là, un procédé appelé *APPLI-SIS* informatisait une partie du processus de demande. Les demandes pouvaient être faites manuellement ou être automatisées, mais elles étaient surtout informatisées. Les clients remplissent leur demande. Cependant, s'ils ont besoin d'aide, des employés peuvent leur en donner.

[59] Une fois qu'un client a rempli une demande, il est vu par un membre du personnel à l'avant, qui s'assure que la demande est exacte et complète. Les formules manquantes sont alors exigées. La personne doit participer à une séance d'information générale pour discuter de possibilités d'emplois et de droits et

d'obligations. Cela est effectué par un service tiers, dont la planification a lieu au bureau avant.

[60] Le bureau où travaillent les fonctionnaires s'estimant lésées se trouve à Windsor Est. Il y a également une Section des enquêtes et du contrôle et une Section des opérations d'expert de l'informatique (Opérations de TI).

[61] Il y a également ce qui est connu sous les services spécialisés, qui s'occupent de l'enregistrement et du codage de toutes les demandes pendant la journée. Des dossiers sont constitués et se voient attribuer un code de couleur et sont placés sur le « présentoir du travail de l'agent », où les agents les prennent pour les évaluer. Les employés chargés de la préparation des demandes au niveau CR-3 font ce travail de préparation.

[62] Les demandes de renseignements reçues au bureau avant qui ne peuvent faire l'objet d'une réponse à cet endroit sont entrées dans l'ordinateur du bureau local et transmises à la fin du processus. Les employés chargés de la préparation des demandes les placent dans le « présentoir de l'agent I ». Les agents retirent les dossiers du présentoir du travail pour s'y consacrer. Les dossiers sont classés par priorité selon le début souhaité de la période de prestations.

[63] En bout de ligne, les agents évaluent les demandes et déterminent le taux des prestations et l'admissibilité à celles-ci. Comme dans le cas des fonctionnaires s'estimant lésées, ils statuent sur les réclamations non litigieuses. Si une réclamation est litigieuse (c.-à-d. si le prestataire a été congédié ou a démissionné), l'admissibilité du prestataire est établie par quelqu'un qui occupe un poste différent.

[64] Les demandes de renseignements qui vont à l'arrière proviennent de deux sources différentes : du bureau avant ou d'un centre d'appels. Il y a deux centres d'appels différents en Ontario : un à Toronto et un à Sudbury. Ils ont été créés il y a plusieurs années. Les demandes de renseignements ont été centralisées lorsque les réclamations ont été informatisées. Il s'agissait d'amener les prestataires à téléphoner d'abord avant de se présenter au bureau. Les employés des centres d'appels ne peuvent pas répondre à toutes les demandes de renseignements ou à tous les appels. Les employés ont 48 heures pour répondre aux demandes de renseignements d'un centre d'appels, soit la même période que pour une note d'un bureau local. Une note d'un bureau local est une demande de renseignements ou une information

supplémentaire fournie à l'appui d'une demande. La note du bureau local est habituellement une demande de renseignements portant sur la situation d'une demande ou sur la demande en général. Un engagement est pris envers les clients qu'ils recevront une réponse dans les 48 heures.

[65] Après avoir examiné l'organigramme (pièce G-1), M<sup>me</sup> Janosik a indiqué que Nancy York et Mieke Dufour travaillaient comme RPS au bureau arrière (CR-5), que Janice Reaume et Kathleen Vandelinder travaillaient comme RPS au bureau avant (CR-5), que Pauline St-Pierre et Chiara Verardi travaillaient comme AEA et que Kathleen Vandelinder a été formée pour travailler au bureau avant et au bureau arrière.

[66] Pendant les périodes de pointe, les RPS affectés au bureau arrière sont souvent appelés à aider les visiteurs qui arrivent à l'improviste. Ils peuvent effectuer la plupart des tâches au bureau avant, sauf celles qui touchent les NAS ou les fonctions liées à l'emploi. Les demandes de renseignements en matière d'emploi sont acheminées à M<sup>me</sup> St-Pierre ou à un AEA qui est en mesure de s'acquitter des fonctions liées à l'emploi. M<sup>me</sup> Janosik est d'accord avec l'estimation de M<sup>me</sup> St-Pierre selon laquelle les fonctions liées à l'emploi représentent une faible proportion du travail d'un AEA. Dix pour cent (10 %) n'est pas un chiffre irréaliste.

[67] M<sup>me</sup> Janosik a reçu des demandes de congé pour soins et éducation auparavant. L'article de la convention collective qui porte sur ce type de congé a été modifié en novembre 2001. Elle avait toujours accepté le congé en se fondant sur l'« ancienne version de l'article » lorsque des employées le demandaient pour s'occuper de leurs enfants d'âge préscolaire pendant les mois d'été.

[68] M<sup>me</sup> Janosik estime que cette modification à la convention collective ouvre ce genre de congé à la famille proche par opposition aux enfants d'âge préscolaire. Elle a produit, comme pièce E-12, les articles de la convention collective précédente portant sur le « congé non payé pour les soins et l'éducation d'enfants d'âge préscolaire » (article 41), sur le « congé non payé pour les soins de longue durée d'un parent » (article 42), sur « Congés - Généralités » (article 33) et sur les « congés annuels payés » (article 34).

[69] M<sup>me</sup> Janosik craignait que les demandes de congés des fonctionnaires s'estimant lésées soient toutes pour l'été, et ce pour plusieurs motifs. Le premier était un lourd arriéré remontant à l'été précédent, occasionné par des grèves tournantes, une grève

du zèle et des refus de travailler en heures supplémentaires, au cours desquels le travail n'a pas avancé pendant des jours. La première grève tournante a débuté le 21 juillet 2001 et, pour l'essentiel, s'est terminée le 11 septembre 2001.

[70] M<sup>me</sup> Janosik a produit comme pièce E-13 un message par courrier électronique envoyé aux employés de Windsor Est par la direction de Windsor dans lequel la direction expliquait que le 13 septembre 2001, elle s'occuperait de l'arriéré de travail remontant au 22 juillet 2001. Il y avait un arriéré de huit semaines causé par un nombre considérable de demandes de renseignements. Les clients auraient à faire affaire avec les services sociaux et les communications avec eux relativement à la stratégie et aux progrès réalisés dans la charge de travail étaient considérables.

[71] À l'automne 2001, on a également constaté une augmentation du nombre de demandes en raison des effets du 11 septembre 2001. Le Casino de Windsor et le secteur du tourisme d'accueil ont souffert de l'hésitation des gens à franchir la frontière. Au même moment, les sociétés Chrysler et Ford ont procédé à des licenciements et ont remis des avis de licenciement, ce qui a eu un effet d'entraînement.

[72] M<sup>me</sup> Janosik a produit une note en date du 18 septembre 2001 comme pièce E-14. Elle décrivait les problèmes d'emploi et de charge de travail subis et les solutions éventuelles. Elle a également produit un message par courrier électronique (pièce E-15) en date du 13 septembre 2001 qui traitait des demandes de renseignements du public et du ministère concernant l'arriéré.

[73] M<sup>me</sup> Janosik est intervenue dans la situation, de concert avec d'autres gestionnaires de l'Ontario. Le 10 octobre 2001, des dossiers ont été expédiés à l'extérieur du bureau afin de régler l'arriéré. M<sup>me</sup> Janosik a produit, comme pièce E-16, un registre montrant le nombre de dossiers envoyés à l'externe à compter du 10 octobre 2001, jusqu'au 30 avril 2003. Elle a indiqué que l'envoi de dossiers à l'extérieur se poursuit toujours.

[74] M<sup>me</sup> Janosik a décrit les Unités de traitement d'assurance de l'Ontario (UTAO) situées à Barrie, St-Catharines, Kingston et Toronto. Une nouvelle initiative a été mise en place à la suite de l'accroissement de la charge de travail en Ontario en 2002. Les centres de traitement qui existaient par le passé avaient été éliminés conséquemment à la rationalisation effectuée au début des années 1990.

[75] M<sup>me</sup> Janosik a produit (pièce E-17) le compte-rendu de la réunion du Comité régional de consultation syndicale-patronale tenue le lundi 11 mars 2002. Elle n'était pas présente, mais le compte-rendu était accessible à tous les employés sur le site Internet du ministère.

[76] M<sup>me</sup> Janosik a mentionné la page 5 de la pièce E-17 pour démontrer que les centres de traitement étaient nouveaux et constituaient la solution à une situation de crise de la région de l'Ontario. Elle établit que peu importe l'emplacement géographique des clients, ils devraient tous s'attendre à recevoir le même service.

[77] M<sup>me</sup> Janosik a produit comme pièce E-18 la circulaire M2001-4 en date de mars 2001. Elle comporte des définitions des indicateurs de rendement d'application obligatoire à l'échelle nationale. La page 2 traite de la vitesse de traitement et indique que 90 % des clients devraient s'attendre à ce que leurs demandes soient traitées dans les 28 jours. La rapidité de paiement constituait une nouvelle mesure introduite à cette époque, ce qui a intensifié la pression exercée sur le personnel.

[78] M<sup>me</sup> Janosik a produit comme pièce E-19 le document intitulé « Comparison of Client Service Results by DRHC Ontario region - YTD 2001/2002 ». Ce document a été produit en date de février 2002. Il est produit mensuellement au bureau régional de Belleville. M<sup>me</sup> Janosik disposait de ce rapport lorsqu'elle a examiné les demandes de congé des fonctionnaires s'estimant lésées.

[79] M<sup>me</sup> Janosik a produit, comme pièce E-20, un rapport intitulé « Summary of E.I. Client Service Achievement » dressé par le bureau régional. La première page porte sur l'année 1999-2000, année au cours de laquelle le bureau de Windsor a atteint tous ses objectifs. Sur les autres pages, on peut voir qu'en 2000-2001, Windsor a atteint quatre de ses cinq objectifs, et qu'en 2001-2002 et 2002-2003, un seul objectif a été atteint.

[80] M<sup>me</sup> Janosik n'a pas d'accès exclusif aux UTAO et ne pouvait pas envoyer tous ses dossiers à l'extérieur. L'envoi de dossiers à l'extérieur de la région n'est pas quelque chose que l'on fait habituellement. Les UTAO n'ont pas la capacité de faire tout le travail du bureau de Windsor. Initialement, elles ont été établies parce que toute l'Ontario connaissait des problèmes de charge de travail.

[81] En ce qui concerne la pièce E-2, M<sup>me</sup> Janosik a expliqué les mesures de dotation prises de 2001 à avril 2003. Cette pièce montre que le 4 mars 2002, S. Esch a été muté dans un poste de RPS (CR-5) après avoir été relocalisé d'un autre bureau.

[82] M<sup>me</sup> Janosik a indiqué qu'après avoir effectué une évaluation au mérite, elle a fait appel à la communauté des CR-3 pour demander si quelqu'un était intéressé à travailler à un niveau plus élevé au cours de l'été. Trois employés ont été placés dans des postes de CR-4 par intérim au bureau avant en janvier 2002. De ce nombre, une a demandé de retourner à son poste de CR-3 vers le mois d'août ou plus tôt. M<sup>me</sup> Janosik croit qu'une autre a demandé un congé syndical non payé pendant plusieurs mois.

[83] M<sup>me</sup> Janosik a mentionné que les employés de la Section des enquêtes et du contrôle qui sont prêts à travailler au bureau avant y sont affectés. On demande aux employés à temps partiel s'ils veulent travailler à temps plein au cours de l'été. Parfois ils acceptent, parfois non.

[84] Au moment des griefs, un poste de RPS était affiché. Cependant, il y a eu des retards parce que la conseillère en assurances s'est cassé la jambe en janvier 2002. Elle était la responsable du processus de sélection.

[85] M<sup>me</sup> Janosik a indiqué qu'une formation multitâche est en cours et a débuté quelques années avant la crise. Il s'agit d'un long processus qui nécessite un suivi intensif. D'après M<sup>me</sup> Janosik, il faudrait peut-être deux semaines pour former un RPS uniquement dans le domaine de l'évaluation des demandes. Il faut au moins un an pour que le RPS soit entièrement fonctionnel et productif.

[86] En 2002, deux formateurs étaient disponibles : la conseillère en assurances à la jambe cassée, et une autre personne qui effectuait le travail d'agent II en raison de l'énorme arriéré au niveau des agents II. La conseillère en assurance était en congé du 2 janvier au 1<sup>er</sup> avril 2002 (maladie).

[87] M<sup>me</sup> Janosik a mentionné que certains employés occasionnels étaient embauchés pour faire du travail de préparation de demandes et que dans ce contexte, elle est guidée par le budget du bureau. En outre, une entente de longue date avait été conclue avec le syndicat en vue de ne pas recruter des travailleurs occasionnels. Toutefois, cette entente a été modifiée en janvier 2003. Ce changement a permis à M<sup>me</sup> Janosik d'accorder des congés non payés en 2003.



[88] En avril 2003, un système informatique appelé *APPLIWEB* a été mis en marché auprès du public; il existait en avril 2002, mais il n'avait pas été commercialisé auprès du public. Il a permis aux prestataires de présenter leur demande de la maison par Internet. En avril 2003, *APPLIWEB* a été installé à plusieurs kiosques. D'après M<sup>me</sup> Janosik, ces installations ont eu des répercussions considérables sur les opérations et sur sa capacité d'accorder des congés non payés en 2003. L'impact sera encore plus grand en 2004.

[89] M<sup>me</sup> Janosik a mentionné que les heures supplémentaires sont faites sur une base volontaire. Elle n'a pas son propre budget d'heures supplémentaires; c'est plutôt un budget d'heures supplémentaires pour l'ensemble du bureau. Il a été dépensé au complet et il a fallu en demander davantage. Des heures supplémentaires ont dû être payées sur les dossiers envoyés à l'extérieur du bureau. Au début d'août 2002, M. Melnyk a demandé à des volontaires de renoncer à leurs congés pour faire des heures supplémentaires, mais personne ne s'est porté volontaire.

[90] M<sup>me</sup> Janosik a déclaré qu'elle n'a pas envisagé de limiter les congés annuels. Si tous les employés avaient demandé le maximum de leurs congés annuels, elle aurait fait quelque chose.

[91] En ce qui concerne la déclaration de M<sup>me</sup> Dufour selon laquelle les fonctionnaires s'estimant lésées n'ont pas été remplacées pendant leurs absences, M<sup>me</sup> Janosik a affirmé ce qui suit : [traduction] « Ce n'est pas comme si quelqu'un venait s'asseoir à leur place, mais en posant d'autres gestes, nous dotions des postes au service de l'assurance. » Il n'y avait pas de CR-5 par intérim, mais il y avait des CR-4 par intérim.

[92] M<sup>me</sup> Janosik a accordé un congé non payé, mais pas aux dates demandées. Les fonctionnaires s'estimant lésées se sont fait offrir d'autres jours. Des demandes semblables ont été présentées dans d'autres sections à l'Emploi, aux Enquêtes, au Contrôle et à l'Administration. Il y a eu d'autres demandes de congés non payés : une demande de congé syndical et une demande de prolongement de congé de soins et d'éducation qui avaient été précédemment approuvées.

[93] Le congé prévu à l'article 41 est codé comme numéro 659 sur la demande de congé. Dans la pièce E-1, on peut voir que M<sup>me</sup> Dufour a pris un congé non payé du 27 mai au 14 juin 2002 pour les soins de sa famille proche. M<sup>me</sup> St-Pierre n'a pas pris de congé non payé parce qu'elle s'intéressait seulement aux mois de juillet et août, ses

enfants étant en congé à ce moment-là. M<sup>me</sup> Vandelinder a pris un congé non payé du 27 mai au 14 juin 2002, comme l'indique la pièce E-4. M<sup>me</sup> York a fait de même, comme l'illustre la pièce E-5. Les fonctionnaires s'estimant lésées se sont fait offrir d'autres jours en avril, mai, juin et septembre et elles les ont pris. M<sup>me</sup> Verardi a pris congé du 3 au 30 septembre 2002, comme le montre la pièce E-6.

[94] M<sup>me</sup> Janosik donnait préséance aux congés annuels en raison de l'alinéa 34.05 a), selon lequel : « Les employé-e-s sont censés prendre tous leurs congés annuels au cours de l'année de congé annuel pendant laquelle ils sont acquis. » Elle a déclaré que de nombreux employés reportent des congés mais qu'à titre de gestionnaire, elle ne demanderait jamais à un employé de reporter des congés. Elle doit s'efforcer d'accorder aux employés le nombre de congés annuels qu'ils demandent au moment où ils le demandent.

[95] M<sup>me</sup> Janosik estime qu'elle n'a pas d'options en ce qui concerne les congés annuels, car les fonctionnaires travaillent toute l'année et acquièrent leurs congés. Elle estime que les fonctionnaires ont droit à des congés annuels, en particulier à des moments où des pauses sont nécessaires. Selon son expérience, la plupart des fonctionnaires veulent des congés en juillet et en août; c'est la période de pointe pour ce qui est des vacances. La majorité veulent prendre leurs vacances quand il fait beau à l'extérieur et non l'hiver, sauf bien sûr lorsqu'ils planifient une croisière. De plus, les fonctionnaires désirent être avec leur famille et leur conjoint pendant leurs vacances.

[96] M<sup>me</sup> Janosik croit qu'elle a agi équitablement et comme il convient envers les fonctionnaires s'estimant lésées. Elle a consulté le bureau régional relativement à l'application de la nouvelle clause de la convention collective lorsque les fonctionnaires s'estimant lésées ont demandé leurs congés. Le bureau régional lui a mentionné que selon les troupes de scrutin reçues du syndicat, les fonctionnaires avaient « tout à fait » droit au congé et n'estimaient pas que c'était sujet à interprétation, sous réserve des nécessités du service. L'interprétation donnée par les Relations de travail était que la « prestation de services continus » devait être traitée de la même façon que les « nécessités du service ».

[97] En contre-interrogatoire, M<sup>me</sup> Janosik a produit, comme pièce G-5, un message par courrier électronique en date du 21 février 2002 envoyé par Amy Desjardins, gestionnaire, Services généraux. Elle a reçu la confirmation que le libellé « de manière à assurer la prestation de services continus » qui se trouve dans l'alinéa 41.03 d) -

« Congé non payé pour s'occuper de la proche famille » - est considéré comme s'il signifiait la même chose que « sous réserve des nécessités du service ».

[98] Quand M<sup>me</sup> Janosik a appris des Relations de travail la signification de l'expression « prestation de services continus », elle a parlé à M. Chana (ou Channa). Les conversations, car M<sup>me</sup> Janosik en a eu plus qu'une, ont eu lieu avant le 22 février 2002.

[99] M<sup>me</sup> Janosik était au courant des demandes de congés (pièce E-10) avant de recevoir la pièce G-5, qui a eu un impact sur la façon dont elle a examiné les demandes de congés. Elle devait les considérer avec toutes les autres demandes de congés, tel que mentionné précédemment. En plus d'étudier l'application de l'article 34, il lui faudrait établir si elles maintiennent les services offerts aux clients.

[100] Les demandes de congés non payés (pièce E-10) ont été placées dans la corbeille d'arrivée de M. Melnyk et dans celle de M<sup>me</sup> Janosik. La pratique usuelle dans le traitement des demandes de congés annuels consiste à faire circuler les feuilles de demandes de congés pour divers secteurs et différentes classifications. Dans le cas qui nous intéresse, elles ont circulé en mars pour la période de congés d'avril à septembre. Aucune échéance n'a été fixée, mais des étiquettes marquant une urgence ont été placées sur les feuilles. Leurs allées et venues étaient surveillées.

[101] M<sup>me</sup> Janosik ne se rappelle pas à quel moment elle a vu les demandes (pièce E-10), mais c'était vers le moment de leur réception. Elle a reçu les demandes avant que les feuilles de demandes de congés annuels soient diffusées, mais elle attendait une interprétation claire avant d'accorder le congé non payé. Une fois l'interprétation reçue, elle a saisi que l'expression « nécessités du service » signifiait qu'elle devait tenir compte du fait que les demandes ont été présentées pendant la période de pointe des vacances, qui correspond également à la lourde charge de travail estivale.

[102] Sur les feuilles de demandes de congés annuels, il n'y avait pas d'indications selon lesquelles juillet et août constituaient des périodes de travail de pointe ou selon lesquelles les fonctionnaires pourraient avoir de la difficulté à obtenir des congés annuels à cette période en raison des demandes de congés non payés. Il s'agissait seulement de feuilles permettant aux fonctionnaires d'indiquer leurs préférences de congés.

[103] L'approbation des congés annuels est fonction du moment demandé. Les demandes présentées en avril, en mai ou en juin sont acceptées rapidement. En juillet et en août, les demandes de congés annuels sont approuvées sauf si elles posent problème dans certains secteurs où des négociations avec le personnel ont lieu. Cela peut retarder le processus d'approbation.

[104] M<sup>me</sup> Janosik ne se rappelle pas avec précision quand les demandes de congés annuels ont été approuvées, mais elle a envoyé un message par courrier électronique (pièce G-6) le 8 avril 2002 pour aviser tous les membres du personnel que les demandes de congés annuels pour juillet, août et septembre avaient été approuvées. La pièce G-6 a été envoyée dans les heures ayant suivi les refus des demandes de congés annuels (pièce E-11).

[105] M<sup>me</sup> Janosik a produit, comme pièce G-7, le compte-rendu de la réunion du Comité de direction patronal-syndical du CRHC tenue le mardi 26 mars 2002.

[106] M<sup>me</sup> Janosik savait que les fonctionnaires s'estimant lésées avaient reçu avec leur trousse de scrutin une interprétation de l'article 41 différente de celle fournie par les Relations de travail. Auparavant, les demandes de congés présentées en vertu de l'article 41 comportaient des négociations avec une personne parce que l'article renvoyait alors aux enfants d'âge préscolaire. L'âge moyen des fonctionnaires est de 47 ou 48 ans. La plupart des fonctionnaires n'ont pas de jeunes enfants.

[107] D'après la pièce G-7, l'arriéré avait été réduit à sept jours et demi entre le 13 septembre 2001 et le 26 mars 2002 (pièce E-15). Elle indiquait également qu'aucune heure supplémentaire ne serait travaillée jusqu'à la fin de l'année financière (soit le 31 mars 2002), à l'exception des préparateurs de demandes et des agents II.

[108] La pièce G-7 indique qu'en mars 2002, ils envoyaient à l'extérieur beaucoup de travail de niveau agent II. M<sup>me</sup> Janosik ne pouvait pas se souvenir de tous les détails, mais le travail pouvait être acheminé dans le secteur de travail des RPS. Elle convient qu'à compter du moment où les demandes de congé ont été présentées jusqu'à ce jour, huit ou neuf agents II ont été recrutés. À la fin d'août 2002, trois agents II ont été recrutés, puis cinq nouveaux agents ont été embauchés en 2003, ce qui a fini par alléger la charge de travail, mais n'a pas eu beaucoup de répercussions sur l'été 2002, car la formation est longue.

[109] M<sup>me</sup> Janosik a indiqué que l'existence d'un arriéré déclenche le travail en heures supplémentaires, mais qu'il peut également être nécessaire de travailler en heures supplémentaires pour atteindre certains objectifs de service. Il existe un arriéré s'il y a un retard par rapport à la date cible de 28 jours.

[110] M<sup>me</sup> Janosik a déclaré que l'absence des six fonctionnaires s'estimant lésées en congé pour tout l'été aurait eu un impact considérable sur les opérations. Soixante fonctionnaires relèvent d'elle. Un nombre important de fonctionnaires, soit jusqu'à 50 %, sont autorisés à être en congé en même temps. La direction tente de satisfaire son personnel, tout en sachant qu'il s'agit d'un combat à cette période. M<sup>me</sup> Janosik a reconnu qu'elle a eu des rencontres individuelles avec les fonctionnaires s'estimant lésées et qu'elle leur a dit qu'elles ne pouvaient pas avoir de congés non payés en juillet et en août de cette année en particulier et qu'elles s'étaient fait offrir d'autres dates.

[111] M<sup>me</sup> Janosik a reconnu qu'elle a approuvé les congés annuels de M<sup>me</sup> St-Pierre (huit jours en juillet et 16 jours en août), comme l'illustre la pièce E-3. M<sup>me</sup> Janosik n'a pas envisagé d'accorder ces semaines ou une partie de celles-ci, en congés non payés parce qu'à son avis, c'était la période de pointe des vacances et de la lourde charge de travail estivale. Elle n'estimait pas qu'elles pouvaient satisfaire aux attentes des clients et/ou offrir le niveau de service adéquat à la communauté.

[112] M<sup>me</sup> Janosik a déclaré que mai, juin et septembre ne sont pas des mois de pointe pour ce qui est des congés annuels et qu'ils ne sont pas considérés comme la période de pointe de la charge de travail estivale. Elle a reconnu que la direction a le droit de refuser des demandes de congés annuels; elle peut rappeler des fonctionnaires en vacances, annuler des congés annuels et autoriser le report de congés. M<sup>me</sup> Janosik a

reconnu qu'elle avait accordé des congés annuels aux fonctionnaires s'estimant lésées pour les périodes pour lesquelles elles avaient demandé des congés non payés.

[113] M<sup>me</sup> Janosik a convenu que traditionnellement, l'arriéré de son bureau touche le mois de septembre en raison du travail non effectué en août. Elle a accordé 20 jours de congé non payé à M<sup>me</sup> Verardi au cours de cette période parce que la majeure partie du personnel était de retour de vacances.

[114] M<sup>me</sup> Janosik a admis que les fonctionnaires s'estimant lésées ne représentaient pas 50 % des membres du personnel sur leur lieu de travail.

[115] M<sup>me</sup> Janosik a rappelé et clarifié certains des témoignages qu'elle a faits relativement à l'arriéré, aux mesures de dotation et aux dossiers envoyés à l'extérieur du bureau.

[116] En réinterrogatoire, M<sup>me</sup> Janosik a mentionné que l'article 41 pouvait s'appliquer aux 60 fonctionnaires qu'elle supervisait. Elle estime que les « soins » désignent presque tout. En outre, il n'y a aucune mention de l'âge des enfants. Les fonctionnaires s'estimant lésées n'ont donné aucun motif écrit justifiant leur demande de congé. Elle se souvient que M<sup>me</sup> St-Pierre a de jeunes enfants mais ne se rappelle pas pour les autres. Elle ne s'est pas interrogée sur la question de savoir si elles satisfont toutes aux critères d'obtention de congés aux termes de l'article 41.

## Plaidoiries

### Pour les fonctionnaires s'estimant lésées

[117] Les fonctionnaires s'estimant lésées ont présenté leurs plaidoiries par télécopieur le 30 avril 2004. En voici la teneur :

[Traduction]

*Plaidoiries écrites dans DUFOR et autres n° 166-2-31904/9*

*1. Au paragraphe 41.01, les signataires de la convention collective (pièce G-4) (signée le 19 novembre 2001) ont convenu qu'ils [...] « reconnaissent l'importance de l'accès au congé pour s'occuper de la proche famille ».*

*Le traitement, par le ministère, des demandes de congés sous le régime de cet article n'est pas compatible avec*

une telle reconnaissance et, de fait, ne servait qu'à nier le libellé/l'avantage.

2. Tant l'avocat de l'employeur qu'un de ses témoins ont reconnu que toutes les demandes qui font l'objet de ces griefs sont des demandes valides et légitimes et, pour établir si les refus de congés étaient justifiés, ni le terme « s'occuper » ni l'expression « proche famille » ne sont en cause entre les parties, ce qui signifie que les mots introductifs du paragraphe 41.03 [...] « Sous réserve du paragraphe 41.02 » (la définition de la famille) n'ont pas d'incidence dans cette affaire.

Pour plus de clarté, les parties ont convenu que la seule question qu'ils souhaitent voir trancher consiste à déterminer si le ministère avait le droit, dans les circonstances, de refuser les demandes de congés.

3. Les dispositions particulières qui s'en tiennent à l'octroi d'un congé se trouvent au paragraphe 41.03. Les fonctionnaires s'estimant lésées et le syndicat, qui acceptent le fardeau de la preuve, selon lequel le ministère, se fiant à de mauvais conseils selon lesquels le nouveau libellé de l'alinéa 41.03d) devrait être traité de la même façon que les mots « sous réserve des nécessités du service » et être équivalent à ces mots, ont tous deux mal interprété la convention et violé ses dispositions.

Pièce G-5 - Témoignage du jour deux fait par Michelle Janosik

M<sup>me</sup> Janosik a témoigné sous serment que :

A.. Toutes les demandes de congés présentées sous le régime de l'article 41 ont été reçues en janvier 2002 (voir la pièce 10, entre le 2 janvier 2002 et le 23 janvier 2002.

B. Ces demandes n'ont pas été examinées/mises à exécution avant les demandes de congés annuels « parce que nous ne disposons pas d'une interprétation claire de la clause [...] ».

C. « [U]ne fois que nous avons eu l'interprétation selon laquelle l'alinéa (41.03d)) signifiait sous réserve des nécessités du service, nous avons diffusé les feuilles de vacances, en mars [...] ».

D. « [...] [C]ela (l'interprétation dans G-5) aurait eu des répercussions sur la façon dont j'ai considéré les demandes de congé non payé (CNP) [...] ».

De fait, la pièce 11, en date du 8 avril 2002, montre que le ministère a choisi de s'en tenir à ces demandes de CNP

présentées sous le régime de l'article 41 pendant plus de 3 mois tout en accordant la préséance à toute demande de congés annuels, et ce avant de répondre aux six fonctionnaires s'estimant lésées/requérantes. De toute évidence, cela n'est pas conforme à la reconnaissance dominante dont il était question précédemment au paragraphe 41.01. En termes clairs, Michelle Janosik a choisi des demandes de congés annuels, des congés payés de préférence aux demandes de congé non payé pour s'occuper de la famille, pour la même période. Ce n'est pas seulement discriminatoire sur la base de la situation familiale, cela nie tout à fait tout avantage véritable pour ces six fonctionnaires s'estimant lésées qui désirent être en congé au cours de la pause scolaire estivale qui marque la présence des enfants à la maison.

Évidemment, le fait d'offrir à ces mêmes requérantes la possibilité de prendre des congés non payés en avril, en mai, en juin ou en septembre présente peu de valeur.

De plus, comme le disait elle-même l'arbitre à l'audience, [...] « lorsque les nécessités du service étaient visées dans la convention, ces mots étaient utilisés [...] ». (C'est moi qui souligne)

Toutefois, même si nous rejetons l'avis selon lequel la « prestation de services continus » désigne la même notion que « sous réserve des nécessités du service », aux fins de l'argumentation, cela ne fait pas vraiment de différence.

Lorsqu'on étudie les pièces 3 à 7, il apparaît d'emblée qu'aucune nécessité du service n'interdisait l'octroi d'un CNP sous le régime de l'article 41 dans quelque cas que ce soit! Comment est-il possible de prétendre qu'une nécessité du service exige votre présence en juillet et en août, puis d'accorder vos congés annuels au cours de ces mêmes mois, en particulier dans le cas de Pauline St-Pierre, qui s'est vue refuser un CNP mais à qui on a accordé un congé annuel de 5 semaines au cours de la même période demandée et refusée (voir la pièce 3, page 5, numéros 3 et 4). Même cet argument peut être contré facilement. Le fait est, tout simplement, que M<sup>me</sup> Janosik a effectivement bloqué juillet et août 2002 pour ses CNP comme elle a dit à Pauline St-Pierre qu'elle ferait, et elle a déclaré « [...] oui, je leur ai refusé tout CNP en juillet et en août [...] ».

Franchement, cela équivaut à de la négociation de mauvaise foi! Vous ne pouvez pas, pour obtenir l'assentiment des autres parties à la table, accepter un avantage, puis agir de manière à bloquer son application! Cela, à tout le moins, équivaut à un argument fondé sur l'irrecevabilité, selon lequel les membres qui ont ratifié les dispositions de la convention et l'équipe de négociation qui a



provisoirement donné son accord se sont fiés de bonne foi, à leur détriment, à une promesse faite à la table, uniquement pour constater que lorsqu'on tente de se servir d'un avantage, celui-ci, à tous égards, est retenu.

Cent pour cent des demandes présentées ont été refusées. Les six! Aucune contre-offre n'a été faite prévoyant moins de congés au cours de l'été, comme l'admet M<sup>me</sup> Janosik dans son témoignage.

Avant de laisser la comparaison des nécessités du service, je demande à l'arbitre de comparer les dispositions relatives aux congés dans les paragraphes :

36.01}

38.01}

\*41.03}

43.03} accorde

45.01}

46.01}

48.01}

et les dispositions similaires sur les congés dans les paragraphes :

44.01 Sous réserve des nécessités du service

50.01 peut bénéficier

51.02 peut bénéficier

52.01 À la discrétion de l'Employeur, l'employé-e peut bénéficier

53.01 L'Employeur peut, à sa discrétion, accorder

Manifestement, les parties ont accepté deux droits très différents à des congés. Dans le premier cas, le présent de l'indicatif est utilisé. De nombreuses causes de jurisprudence portent sur la signification du présent de l'indicatif. En fait, nous soutenons que le CNP prévu à l'article 41 est d'application obligatoire, sous la seule réserve du paragraphe 41.02, qui n'est pas en litige entre les parties (définition de la famille).

Les autres dispositions ne sont pas « sous réserve » de l'octroi du congé. Si c'était le cas, les parties auraient inclus

ces idées dans le préambule du paragraphe 41.03 comme elles l'ont fait pour le paragraphe 41.02.

Toutefois, je traiterai maintenant de ces idées :

- a) avis minimum : 4 semaines sont nécessaires, 6 mois ont été donnés;
- b) usage minimum : 3 semaines sont nécessaires, environ 8 semaines sont demandées;
- c) usage maximum : 5 ans constituent la limite, toutes les fonctionnaires s'estimant lésées, y inclus les congés demandés dans la pièce 10, sont sous le maximum;
- d) la seule et véritable question en litige entre les parties. Bien sûr, les fonctionnaires n'exercent aucun contrôle sur cette question.

Les fonctionnaires ne peuvent prévoir prendre des congés et ne le font pas.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, ces mots ne s'appliquent pas « sous réserve des nécessités du service ». Les éléments de preuve soumis ont démontré que le ministère reconnaît qu'il peut continuer à offrir un service (voir les pièces 8 et 9, des descriptions de travail couvrant les six fonctionnaires s'estimant lésées) tout en leur accordant des congés annuels en juillet et en août - 5 semaines dans le cas de la fonctionnaire s'estimant lésée St-Pierre, qui n'a pas été remplacée. Le témoignage de la fonctionnaire s'estimant lésée Dufour montre qu'elle n'a pas été remplacée au cours des mois d'été, durant lesquels elle était en congé pendant six semaines pour subir une chirurgie. Pourquoi n'a-t-elle pas été remplacée, si sa présence était si cruciale durant l'été?

En outre, la preuve nous révèle que même malgré le refus des six demandes de CNP, l'objectif visé n'a pas été atteint (voir la pièce 20, dernière page), et, que si la question avait été examinée de plus près pendant les 3 mois et plus que le ministère a retenu les demandes, compte tenu de l'arriéré, de l'objectif, du nombre d'employés disponibles et de tous les autres facteurs pertinents, tous ces renseignements étant sous leur contrôle, les demandes de CNP auraient pu être accordées.

Ce qui m'amène à la question de la préséance des congés annuels sur les CNP. Il va sans dire que les congés annuels ne sont pas des congés consacrés aux soins de la famille ni ne jouissent de la même reconnaissance que le paragraphe 41.01 pour ce qui est de son importance comprise conjointement. Je ne proposerai pas que les CNP doivent avoir préséance ici. Je soutiens seulement que toutes

*les demandes de congés doivent être examinées de façon équitable et raisonnable!*

*Dans mon esprit, une approche juste et raisonnable n'est pas de retenir les demandes de CNP qui sont reconnues comme importantes jusqu'à ce que toutes les demandes de congés annuels soient traitées quelque 3 mois plus tard, et de refuser toutes les demandes parce qu'il ne reste plus de temps de disponible. De même que vous ne pouvez pas assassiner vos parents puis demander pardon parce que vous êtes orphelin. Le ministère a lui-même créé la situation dans laquelle aucun congé estival n'était disponible.*

*L'arriéré ne constitue rien de nouveau pour ce ministère. Il s'agit plutôt d'un problème annuel. Les gestionnaires doivent gérer. Aucune solution n'a permis de régler ce problème de longue date. Il devrait avoir été prévu et une approche équitable devrait avoir été adoptée depuis longtemps. Contrairement au témoignage de M<sup>me</sup> Janosik, les demandes de congés annuels ne sont ni sacrées ni automatiques. Le libellé de l'article 34 est clair :*

*Le paragraphe 34.05 ne consiste qu'en une « attente ».*

*L'alinéa 34.11a) traite de la question des crédits inutilisés en prévoyant un report de 35 jours. De plus, la liquidation est également prévue au-delà de 35 jours.*

*Le paragraphe 34.06 traite de refus, de modification et d'annulation.*

*L'alinéa 34.09a) traite de rappel.*

*Bien que le syndicat ne préconise pas ces avenues, il confère certes au ministère des options, contrairement au témoignage de M<sup>me</sup> Janosik, selon lequel elle ne disposait pas d'options relativement à l'octroi de congés annuels. Si le ministère, pour être équitable avec toutes les personnes qui souhaitent prendre des congés estivaux en vertu des dispositions de la convention, refuse, modifie ou annule les vacances, voire rappelle un fonctionnaire de ses vacances, et si ses crédits sont inutilisés, l'alinéa 34.11a) confère de la protection au moyen du report et de la liquidation.*

*Rien ne prouve que le ministère a étudié sérieusement ces options avant de refuser les CNP. La preuve montre plutôt que M<sup>me</sup> Janosik « [...] n'a pas envisagé de limiter les congés [...] » et qu'elle ne demanderai pas à une fonctionnaire de reporter des congés annuels. Cela semble confirmer ce qui s'est vraiment produit, c'est-à-dire que la direction souhaitait que ses fonctionnaires utilisent leurs*

congés annuels, qui n'avaient pas à être utilisés en blocs d'au moins 3 semaines et qui pouvaient faire l'objet de plus de souplesse, pour épuiser ces congés et veiller à ce que ces fonctionnaires soient au travail pendant d'autres périodes traditionnellement occupées, au cours desquelles il et elles pourraient prendre une journée ici et là et nuire au ministère.

Afin de revoir la notion selon laquelle la direction doit gérer pour permettre aux fonctionnaires de se prévaloir de leurs avantages négociés, la direction de DRHC Windsor a connu un échec complet.

A. La dotation a été mal faite

-Un fonctionnaire en congé de maladie de longue durée n'a pas été remplacé depuis 2001.

-Un autre a été perdu en détachement et n'a pas été remplacé [...] « notre bureau a perdu ce poste ».

-Un autre poste a été laissé libre pendant des années.

-Il n'y avait pas suffisamment de formateurs pour former les remplaçants afin d'approuver les demandes de CNP. Il n'y avait pas de formateur - une formatrice s'est cassé la jambe et la fonction de formation a été laissée inoccupée jusqu'à son retour.

-En 2002, pour répondre à ces demandes de CNP, les mesures prises en 2003 n'ont pas été prises, à savoir, le retour de Dorothy Lamb et de Irene Nechitaluk, retraitées, comme remplaçantes.

-Remplacer des fonctionnaires en congés annuels - « nous ne demanderions pas à quelqu'un de prendre leur place [...] ».

-Remplacer Mieke Dufour, en congé pendant six semaines durant l'été pour subir une chirurgie.

-Depuis 2002, 9 placements comme agents II de niveau PM-2, trop tard pour être utiles!

-On n'a pas envisagé d'utiliser l'argent épargné des CNP pour financer les postes pour une durée déterminée, les postes par intérim et les autres formes de remplacement.

-Il n'y a aucun plan à long terme pour régler ce problème annuel au moyen de la formation, même si l'on reconnaît que « c'est un processus très long de donner une formation fondée sur une évaluation et il faut un suivi exhaustif [...] ».

Et [...]

- « [I]l faut au moins un an avant que les personnes formées soient fonctionnelles et productives [...] »

Compte tenu de ce fait/de ce témoignage, comment le ministère peut-il concilier l'affirmation selon laquelle « [...] à un moment donné il y avait un formateur » avec le fait qu'il n'y avait pas du tout de formateur parce que la formatrice s'est cassé la jambe et que M<sup>me</sup> Séguin, agent II, n'avait pas encore eu sa formation.

À cet égard, je demande à l'arbitre de lire la décision Clouthier et d'autres décisions rendues par M. Tarte, le 1<sup>er</sup> décembre 1993, aux pages 10 et 11 (166-2-23628, 23795, 23797 et 23799).

B. Autres lacunes de la direction causées par les refus des CNP :

1. Problèmes budgétaires :

- « Nous avons dépassé le budget en personnel pour cet exercice (2002). »

- « Le budget du bureau ne permettrait pas de recrutement à quelque condition que ce soit [...] »

- « Nous n'avions pas de budget précis pour les heures supplémentaires, nous avons mis tellement d'argent de côté pour les heures supplémentaires et nous avons tout dépensé [...] »

« Nous avons dépassé notre budget d'heures supplémentaires pour la région [...] »

2. Plutôt que d'accepter sa responsabilité de gérer et de présenter une solution, le ministère a choisi d'imputer son arriéré chaotique à des facteurs externes, comme l'action syndicale (grèves tournantes, pas d'heures supplémentaires volontaires, grèves du zèle, etc.) et la crise du 11 septembre. Malgré cela, M<sup>me</sup> Janosik a reconnu que « [...] nous disposons maintenant de meilleures lignes directrices ». Encore une fois, trop tard!

Les paragraphes 1.01 et 1.02 sont utiles, à tout le moins, comme dispositions interprétatives, afin de mieux comprendre de quelle manière interpréter ce qui suit. Aucune des lacunes qui précède ne sert l'objet de cette convention. Le mauvais traitement des demandes de CNP ne favorise pas l'objectif des « rapports harmonieux et mutuellement profitables » ni le bien-être de ses fonctionnaires.

Ils ont omis de le faire! Résultat, nos membres ont été injustement privés d'un avantage négocié depuis 2002. Pour tenter de les remettre dans leur position antérieure, comme nous pouvions le faire il y a deux ans comme aujourd'hui, nous demandons à cette Commission :

1. De dire au ministère dans les termes les plus clairs qu'il violait son obligation d'accorder les CNP.
2. D'ordonner au ministère de rétablir tous les crédits de congés annuels utilisés en juillet ou en août 2002 dans leur banque de crédits au gré des fonctionnaires s'estimant lésés.
3. D'ordonner au ministère de gérer de manière à permettre l'accès à ce type de congé important pour cette année et les suivantes.

#### Pour l'employeur

[118] Les observations de l'employeur ont été reçues le 20 mai 2004 et en voici la teneur :

[Traduction]

[...]

*Vous devez déterminer si l'employeur a enfreint l'article 41 de la convention collective du groupe Services des programmes et de l'administration (PA) (en vigueur le 19 novembre 2001, expire en juin 2003), qui a trait aux « congés non payés pour s'occuper de la famille proche ».*

#### *Ampleur du différend*

*L'employeur est d'accord avec l'affirmation du représentant syndical au paragraphe 2 de ses observations selon laquelle la signification de « s'occuper de » et de « famille proche », lesquelles clauses se trouvent à l'article 41, ne sont pas en litige en l'espèce. Si cette question avait été en litige, les parties auraient produit la preuve de l'identité et de l'âge des personnes dont les fonctionnaires s'estimant lésés disaient s'occuper et les motifs invoqués pour déterminer la légitimité de la demande de congé. Comme ces questions n'étaient pas en litige dans la présente affaire, les parties conviennent que la seule question en litige consiste à déterminer si le syndicat peut établir que l'employeur a enfreint la convention collective en refusant le congé d'après la disposition portant sur la « prestation de services continus ». De plus, il ne fait*

*aucun doute que les fonctionnaires ont abordé la direction au moment opportun suivant l'alinéa 41.03a).*

#### *Examen de la preuve*

*M<sup>me</sup> Janosik a déclaré que le CRHC de Windsor a pour objet de procurer des avantages aux personnes sans emploi au moment opportun. Si ces avantages ne sont pas fournis dans des délais clés, des particuliers doivent demander de l'aide d'autres organismes pour bénéficier de sources de revenus provisoires comme les organismes de services sociaux. À titre de gestionnaire de la prestation de services, elle était chargée de superviser différentes fonctions aux bureaux avant et arrière du CRHC de Windsor, où des travailleurs comme les fonctionnaires s'estimant lésés servaient le public à divers titres.*

*Une partie importante du travail de M<sup>me</sup> Janosik consistait à s'assurer que certains objectifs ont été atteints. Les critères et les objectifs énoncés dans les pièces E-18, E-19 et E-20 ont été élaborés en cours de témoignage. M<sup>me</sup> Janosik a décrit en détails les divers processus impliqués dans la réponse aux demandes du public, et a expliqué que dans la plupart des cas, l'objectif ultime consistait à amener la plupart des clients à s'attendre à recevoir un chèque d'assurance-emploi dans les 28 jours suivant la demande. Le syndicat n'offrait pas, à l'audience, de preuve remettant en question la légitimité de ces normes.*

*M<sup>me</sup> Janosik a déclaré que lorsqu'elle a reçu les demandes de congé présentées par les fonctionnaires s'estimant lésés en vertu de l'article 41, en janvier 2002, le bureau vivait une « crise » depuis plusieurs mois en raison de plusieurs événements imprévisibles. Elle a affirmé que les demandes s'accumulaient et que les objectifs n'étaient pas atteints. Elle a dit qu'un arriéré s'accumulait depuis le début d'une série de grèves tournantes en juillet 2001, au cours desquelles les travailleurs ne faisaient pas d'heures supplémentaires et faisaient des « grèves du zèle ». En d'autres termes, les demandes ont pris du retard. Ensuite, la catastrophe du 11 septembre 2001 s'est produite, ce qui, à toutes fins pratiques, a mis fin aux grèves. Cette tragédie a mené à un ralentissement de l'économie et a malheureusement entraîné le chômage de nombreuses personnes, ce qui a fait augmenter la charge de travail.*

*M<sup>me</sup> Janosik a déclaré qu'il y a eu des congédiements massifs au Casino de Windsor. Comme il se trouve dans une ville frontalière, les voyageurs ont cessé de s'y présenter à la même fréquence après la tragédie. Des travailleurs ont été licenciés. Elle a déclaré qu'à compter du 13 septembre 2001 (E-13), il y avait un arriéré de huit semaines dans les demandes. Elle a également témoigné des congédiements*

massifs chez les fabricants de voitures dans la région. Certains se sont produits tous les ans, mais d'autres sont survenus par suite du ralentissement économique ayant découlé de la tragédie du 11 septembre. Tous ces facteurs ont mené à une augmentation des demandes.

Des mesures ont été prises pour tenter de contrôler l'arriéré à l'automne 2001 (voir les dernières pages de E-16) et cela s'est poursuivi au printemps 2002 (E-17). M<sup>me</sup> Janosik a également déclaré que E-16 montre que le bureau envoyait des dossiers aux autres CRHC régionaux à des fins d'arbitrage, ce qui créait du travail pour le bureau de Windsor, même si l'arbitrage avait lieu ailleurs. De plus, le bureau a informatisé plus de 11 000 demandes de renouvellement entre octobre 2001 et janvier 2002. En outre, des hauts fonctionnaires ont mis en place des centres régionaux de traitement de l'assurance pour aider l'Ontario dans son ensemble à traiter l'arriéré de toute la province à ce moment-là. Malgré ces efforts, il existait une limite quant au nombre de demandes pouvant être envoyées à l'extérieur, car il manquait de ressources formées dans la région.

En dépit de ces efforts, les clients n'étaient pas servis dans les délais établis.

Le syndicat a allégué que l'employeur avait omis de déployer les efforts nécessaires pour se doter suffisamment en personnel pour assurer une « prestation de services continus ». L'employeur réfute cette assertion. Il était clair au cours du témoignage que le bureau avait redéployé un commis aux enquêtes et au contrôle dans le secteur de l'assurance. Par ailleurs, l'évaluation que M<sup>me</sup> Janosik a appelée une « évaluation au mérite » a été menée de manière à ce que les personnes puissent être formées pour travailler au bureau avant du CRHC de Windsor.

De plus, M<sup>me</sup> Janosik a déclaré qu'il se tenait plusieurs concours (E-2). Le jury de sélection des PM-02 a été constitué en premier car l'arriéré dans ce domaine était important. Toutefois, les concours de CR-03 et de CR-05 étaient en cours. Comme une personne prenant part au processus d'évaluation du concours s'est brisé un membre, les jurys ont été retardés. La pièce E-2 montre que ces postes de CR-05 ont été dotés par trois titulaires de postes de CR-05 en novembre 2002, en raison de ces retards incontrôlables. Deux autres ont été mutés en mars et en avril 2002. Tous ces efforts de recrutement ont été déployés pour alléger l'arriéré.

Cette personne était également une formatrice. Après son accident, il n'y avait malheureusement pas d'autre formateur possédant la formation complète. Il s'agissait d'événements imprévisibles qui n'étaient pas contrôlés par la direction. La seule personne qui pouvait contribuer à la



formation se consacrait à un travail d'agent II de niveau PM-02 pour alléger l'arriéré continu. Toutefois, le témoignage de M<sup>me</sup> Janosik révélait également que cette personne ne possédait elle-même pas toute la formation liée aux fonctions de CR-05 (prestation de service). Par conséquent, elle était incapable de former d'autres personnes dans ce domaine indispensable.

M. Done a également fait valoir qu'un fonctionnaire en congé de maladie de longue durée n'a pas été remplacé. Le témoignage de M<sup>me</sup> Janosik à l'audience réfute ce fait, car le poste libre auquel il fait référence a été comblé par Yvette Hartmann, qui a été mutée de la section de l'emploi en 2001-2002.

M<sup>me</sup> Janosik a déclaré que comme le budget d'heures supplémentaires avait été dépassé, d'autres sommes d'argent avaient été demandées.

Globalement, M<sup>me</sup> Janosik a examiné les objectifs et les statistiques et a établi qu'il existait un risque véritable que les objectifs continuent de ne pas être atteints si elle accordait aux six fonctionnaires s'estimant lésées un congé non payé conformément à l'article 41. Contrairement aux observations de l'agent négociateur, M<sup>me</sup> Janosik a offert, toutefois, d'autres dates (E-11), mais celles-ci n'ont pas été acceptées par les fonctionnaires s'estimant lésées.

M<sup>me</sup> Janosik a déclaré que l'année 2001-2002 était une année inhabituelle compte tenu du lourd arriéré. Ce genre de congé avait été accordé auparavant, aux termes des dispositions de l'ancienne convention collective (E-12). Les congés prévus à l'article 41 ont été accordés depuis que ces griefs ont été déposés. Elle n'était tout simplement pas dans une position pour les allouer quand la demande a été faite en 2002. Elle a déclaré qu'elle n'a retardé la réponse donnée aux fonctionnaires s'estimant lésées pour aucune fin autre que celle de déterminer les exigences relatives à la prestation de services et de tenter de vérifier ce que le nouveau libellé prévu à l'article 41 signifiait d'un point de vue opérationnel.

#### *Éléments de preuve liés à l'ampleur du différend*

L'employeur souhaite soulever un élément clé ayant trait à la preuve qui se rapporte également à l'ampleur du différend. Comme déjà mentionné, l'employeur soutient que la question soumise à la CRTFP consiste à déterminer si l'employeur a refusé abusivement le congé en se fondant sur des exigences liées à la prestation de services continus.

À l'audience ainsi que dans les observations du syndicat, on laisse et on laissait entendre que l'offre formulée par M<sup>me</sup> Janosik d'autres dates de congés non payés pour les

fonctionnaires s'estimant lésées était tout à fait inutile, compte tenu « des préoccupations relatives aux soins des enfants » au cours des mois d'été.

Il est crucial, du point de vue de l'employeur, de faire preuve de clarté en ce qui concerne la déposition des deux témoins du syndicat. M<sup>me</sup> St-Pierre a déclaré qu'elle avait de jeunes enfants. Cependant, nous n'avons pas entendu de témoignage des six fonctionnaires s'estimant lésées selon lequel l'objet du congé était de s'occuper d'enfants d'âge scolaire ou, subsidiairement, selon lequel tous ces enfants avaient besoin de quelqu'un à la maison avec eux. Bien que M<sup>me</sup> Dufour ait témoigné de sa volonté d'être à la maison au cours de l'été quand ses enfants sont à la maison, aucune preuve ne vous a été soumise, dans un sens ou dans l'autre, sur la question de savoir si ses enfants avaient besoin de quelqu'un aux moments précis où elle a demandé le congé, ni de preuve sur la question de savoir si les enfants étaient d'un âge où ils avaient absolument besoin de quelqu'un à la maison avec eux. De fait, comme nous n'avons pas eu de nouvelles de toutes les fonctionnaires s'estimant lésées, nous ne savons pas si tous les enfants en question nécessiteraient des soins. Il y avait peut-être des membres adultes de la famille proche qui avaient aussi besoin de soins ou dont les soins ne seraient vraisemblablement pas liés à une pause scolaire. Bien que la pièce E-10 contienne les demandes de congé des fonctionnaires s'estimant lésées, aucun de ces documents n'énonce l'âge des membres de la famille.

L'employeur a convenu d'emblée que toutes les personnes dont il fallait s'occuper étaient des membres de la famille proche conformément à l'article 41. Il ne fait aucune admission au-delà de celle-là. En vertu des dispositions antérieures de la convention collective, et plus précisément du « congé non payé pour les soins et l'éducation des enfants d'âge préscolaire » et du « congé non payé pour les soins de longue durée d'un parent », qui se trouvaient dans l'ancienne convention du groupe PA (signée le 16 mai 2002 et ayant pris fin en juin 2000), ces questions quant aux âges et aux identités des personnes dont il faut s'occuper auraient peut-être pu être davantage à l'avant-scène si la question avait fait l'objet de griefs sous le régime de l'ancienne convention collective.

Il se pourrait que dans un autre cas prévu par l'article 41, les identités de ces personnes soient davantage source de préoccupation pour l'employeur. En l'espèce, ce ne fut pas le cas. L'article 41 est de portée plus générale, comme en vertu des anciennes dispositions sur les congés qui visaient seulement un « enfant d'âge préscolaire » ou un « parent ». À l'heure actuelle, des catégories plus générales de personnes sont visées.

L'employeur ne conteste pas le fait que l'objet du congé consiste à s'occuper de la proche famille. Cependant, il ne consent pas à la suggestion des questions non prouvées. Comme l'employeur ne reconnaît pas quelle catégorie de membres de la proche famille devaient faire l'objet de soins, pour les six fonctionnaires s'estimant lésées, l'employeur ne reconnaît pas que l'offre de M<sup>me</sup> Janosik d'autres dates de congés non payés était inutile. La preuve selon laquelle les congés non payés devaient être pris à un moment précis est tout simplement incomplète, comme tout objet particulier établi par chaque fonctionnaire s'estimant lésée.

Les questions en litige en l'espèce peuvent être résolues en déterminant si l'employeur avait tort de refuser les congés pour s'occuper de la proche famille, compte tenu de ses exigences de prestation de services continus. Il n'est pas nécessaire de tenir compte des observations du syndicat selon lesquelles d'autres dates étaient inutiles, car aucun fondement factuel ne justifiait une telle affirmation. L'absence de fondement factuel est imputable à une entente rapide avec l'agent négociateur quant à l'ampleur du différend.

#### *Le fardeau de la preuve*

Le syndicat a reconnu qu'il lui incombe d'établir que l'employeur a violé la convention collective.

Dans un cas de cette nature, l'affaire *Re Sault Ste Marie General Hospital* (1993), 36 LAC 4th 154 confirme l'argument selon lequel le syndicat a le fardeau juridique et l'employeur a le fardeau de présentation. Le fardeau de présentation de l'employeur en l'espèce signifie qu'il lui incombe de prouver ses obligations en matière de service. C'est l'employeur qui est en possession de l'information pertinente relativement à ces critères.

L'employeur doit prouver qu'il avait des motifs de croire que l'octroi du congé aurait occasionné une perte d'efficacité telle que l'employeur serait incapable d'assurer la prestation de services continus au public, et qu'il avait une croyance raisonnablement fondée que l'octroi du congé aurait mené ou pourrait mener à l'inexécution des fonctions clés, en l'espèce, le paiement au moment opportun des demandes et le service offert aux clients.

La page 2 de la décision *Re Sault Ste Marie General Hospital*, supra, renvoie au renversement du fardeau de la preuve dans une affaire de cette nature. Une fois que les fonctionnaires s'estimant lésées ont établi le motif pour lequel elles souhaitent prendre congé, il revient désormais à l'employeur de prouver que « [...] il a mené une **enquête appropriée** et que les faits soutiennent sa décision selon

laquelle l'octroi du congé nuirait [...] » à l'exploitation d'un hôpital (C'est moi qui souligne). Dans le cas qui nous occupe, on nuirait au maintien des normes de service ainsi qu'au service offert au public.

Dans l'affaire Dufour et autres, le témoignage de M<sup>me</sup> Janosik établit très clairement qu'elle a fait une « enquête appropriée » ayant permis de conclure que l'octroi du congé aurait nui à la prestation de services continus.

Toutefois, le fardeau de présentation reposant sur l'employeur n'est pas lourd au point où les exigences de prestation de services auraient dû être prévues avec la plus grande exactitude. D'après Re Sault Ste. Marie General Hospital, supra, il suffit que l'employeur démontre qu'il a fondé sa décision sur des croyances raisonnables selon lesquelles il ne respecterait pas ses critères de prestation de services et qu'il a fait une enquête appropriée à cet égard. Le fait d'exiger de M<sup>me</sup> Janosik qu'elle ait prévu avec la plus grande exactitude si les exigences en matière de congés pouvaient être respectées par les fonctionnaires s'estimant lésés impose à l'employeur un fardeau plus lourd que la loi l'exige.

Malgré le fardeau de présentation de l'employeur, le syndicat doit toujours s'acquitter du fardeau juridique ultime en l'espèce, c'est-à-dire qu'il doit prouver qu'il y a eu violation de l'article 41 quand l'employeur a refusé le congé au moment où les fonctionnaires s'estimant lésés souhaitaient le prendre. L'affaire Re Sault Ste. Marie General Hospital établit clairement, à la page 6 de la décision, que le syndicat doit montrer que la décision de l'employeur était erronée, c'est-à-dire qu'il a « [...] conclu à tort que l'ingérence dans les opérations a prévalu sur le droit présomptif des fonctionnaires s'estimant lésés au congé [...] ».

Pour établir sa preuve, le syndicat devrait prouver que la direction n'a pas fait d'enquête appropriée sur la situation. Le syndicat devrait réfuter non seulement les statistiques tenues par la direction et contester la nécessité des critères de service (E-19, E-20) invoqués par M<sup>me</sup> Janosik, mais également réfuter les éléments probants contestables dont elle a témoigné, qui ont également influencé sa décision. Parmi les exemples de cette preuve tirée de son témoignage, mentionnons des éléments comme les longues filées au bureau de Windsor, les plaintes formulées au ministre par le président des Travailleurs et travailleuses canadien(ne)s de l'automobile (TCA), M. Buzz Hargrove (pièce E-15, avec le témoignage) selon lesquelles les clients n'obtenaient pas de chèques de prestations en temps opportun, l'augmentation du nombre de travailleurs et travailleuses locaux licenciés qui ont dû s'adresser à des organismes d'aide sociale en raison de l'arriéré des chèques d'AE, ainsi que l'impact que

des licenciements industriels massifs et le ralentissement économique du 11 septembre 2001 ont eu sur la situation de l'emploi dans la région de Windsor, ces facteurs ayant fait augmenté la charge et l'arriéré des demandes.

L'employeur fait valoir qu'à l'examen de la preuve, le syndicat n'a pas établi que la décision de la direction de refuser les congés était erronée, et ne s'est donc pas acquitté de son fardeau de la preuve.

#### L'article

L'article 41 intitulé « Congé non payé pour s'occuper de la proche famille » découle de deux paragraphes de la convention précédente, intitulés « Congé non payé pour les soins et l'éducation des enfants d'âge préscolaire » et « Congé non payé pour les soins de longue durée d'un parent », qui se trouvaient dans l'ancienne convention des PA (signée le 16 mai 2000 et expirée en juin 2000) (voir E-12). L'article 41 est une nouvelle clause, qui est entrée en vigueur le 19 novembre 2001. Aucun tribunal n'a encore statué sur cette clause. Par conséquent, il vous incombe notamment d'interpréter la signification du libellé de la clause, dont voici la teneur :

**41.01** Les deux parties reconnaissent l'importance de l'accès au congé pour s'occuper de la proche famille.

**41.02** Aux fins de l'application du présent article, la famille s'entend du conjoint (ou du conjoint de fait qui demeure avec l'employé-e), des enfants (y compris les enfants nourriciers ou les enfants du conjoint de droit ou de fait), du père et de la mère (y compris le père et la mère par remariage ou les parents nourriciers), ou de tout autre parent demeurant en permanence au domicile de l'employé-e ou avec qui l'employé-e demeure en permanence.

**41.03** Sous réserve du paragraphe 41.02, l'employé-e bénéficie d'un congé non payé pour s'occuper de la proche famille, selon les conditions suivantes :

a) l'employé-e en informe l'Employeur par écrit, aussi longtemps à l'avance que possible mais au moins quatre (4) semaines avant le début d'un tel congé, sauf en cas d'impossibilité en raison de circonstances urgentes ou imprévisibles;

b) le congé accordé en vertu du présent article sera d'une durée minimale de trois (3) semaines;

c) la durée totale des congés accordés à l'employé-e en vertu du présent article ne dépassera pas cinq (5) ans pendant la durée totale de son emploi dans la fonction publique;

d) le congé accordé pour une période d'un (1) an ou moins doit être prévu de manière à assurer la prestation de services continus.

L'employeur soutient que dans cette affaire, il a reconnu et respecté la lettre et l'esprit du paragraphe 41.01, en ce sens qu'il a offert d'autres dates qui permettraient quand même à l'employeur d'atteindre ses objectifs. L'essentiel de l'affaire réside dans le paragraphe 41.03 et dans l'alinéa 41.03d), qui renferment la phrase « l'employé-e bénéficiaire » et d) qui prévoit que « le congé [...] doit être prévu de manière à assurer la prestation de services continus ». Du point de vue de l'employeur, les mots clés de l'alinéa 41.03d) sont les suivants :

- « bénéficiaire »
- « de manière à » et
- « prestation de services continus ».

« bénéficiaire »

Les fonctionnaires s'estimant lésés et le syndicat ont fait valoir qu'en utilisant le terme « bénéficiaire », les fonctionnaires s'estimant lésés devraient obtenir automatiquement le congé demandé, et pour les résultats et les périodes escomptés. De plus, ils soutiennent que le terme « bénéficiaire » signifiait que l'octroi de ce congé était absolument obligatoire.

L'énoncé « bénéficiaire d'un congé » à l'article 41 ne peut pas être lu seul. Le fait de faire valoir ce point de vue dans les observations de l'employeur équivaut à ignorer le reste de l'article, en particulier l'alinéa 41.03d). La disposition renferme une deuxième obligation, à savoir « doit être prévu de manière à assurer la prestation de services continus ».

La deuxième obligation montre que les obligations de la direction ne sont pas seulement à l'égard de l'employé. Dans l'alinéa 41.03d) le mot « doit » indique une obligation impérative d'assurer la prestation de services continus.

L'affaire *Re Manitoba* (2002) 114 LAC 4th 172 présente une situation semblable aux faits auxquels vous êtes confronté, en ce sens que l'affaire impliquait la modification du libellé dans une convention collective. Elle portait sur une disposition liée à des congés familiaux qui permettait à la

personne de prendre cinq jours de congé par année en crédits de congés de maladie. Elle énonçait que le congé « doit » être accordé. L'arbitre Jamieson a statué que comme le congé était « obligatoire » et non « discrétionnaire », une fois que la personne s'est retrouvée dans la portée de la disposition, la personne obtient automatiquement le droit de se prévaloir du congé. C'est, pour l'essentiel, la position juridique que le syndicat adopte dans cette affaire.

L'employeur affirme que la présente affaire peut être distinguée des faits dans *Re Manitoba*, supra. Tout d'abord, il y avait un seul « doit » dans le libellé particulier de la convention, et c'était le « doit » qui créait le congé obligatoire. Dans cette affaire, il n'y avait pas de déterminant au congé obligatoire comme c'est le cas de l'alinéa 41.03d). Cette clause introduit un deuxième « doit » et dit que l'employeur « doit » seulement l'accorder « de manière à assurer la prestation de services continus ». En conséquence, il est obligatoire pour l'employeur de prévoir le congé de manière à assurer la prestation de services continus au public.

L'employeur invoque également l'affaire *Re Sault Ste. Marie General Hospital*, supra. Il était question, dans cette affaire, d'une clause de type obligatoire, qui utilisait le mot « doit ». Il n'y avait pas de déterminant dans l'article de la convention collective. Par conséquent, l'arbitre a statué qu'il y avait un fardeau plus strict sur l'hôpital qui obligeait celui-ci à démontrer qu'il n'aurait pas pu accorder le congé. Toutefois, même avec le terme « doit » qui marque l'obligation, qui milite en faveur des employés qui bénéficient d'un congé une fois qu'ils ont établi qu'ils satisfaisaient aux critères, l'arbitre a statué que l'employeur avait refusé le congé de façon raisonnable. Le fait de l'avoir accordé conformément à la volonté des fonctionnaires s'estimant lésées nuirait au fonctionnement efficace de l'hôpital. En conséquence, l'employeur affirme que le mot « doit » ne fait pas de l'octroi du congé une conclusion courue d'avance.

« de manière à »

L'alinéa 41.03d) prétend que le congé doit être prévu « de manière à » assurer la prestation de services continus.

Dans la position de l'employeur, « de manière à » ne signifie pas que les dates exactes demandées en application du congé prévu à l'article 41 doivent être accordées à un(e) fonctionnaire s'estimant lésé(e). D'autres dates peuvent être offertes par l'employeur s'il a des motifs de croire qu'il ne sera pas en mesure d'assurer que le service ne pourra pas se poursuivre si le congé est accordé expressément comme il a été demandé.

L'employeur peut respecter ses obligations prévues dans la convention collective même s'il propose d'autres dates. Les éléments de preuve produits ont démontré que les fonctionnaires s'estimant lésés se sont fait proposer d'autres dates de congé, l'employeur respectant ainsi les exigences de l'article 41. Même si dans ses observations formulées à l'avant-dernier paragraphe de la page 2, le syndicat conteste le fait que les autres dates ont été présentées en affirmant que les demandes ont été refusées « à cent pour cent », ce fait ne peut être maintenu à la lumière d'éléments de preuve clairs provenant de M<sup>me</sup> Janosik et du dossier (E-11).

#### *Contraste avec les congés annuels prévus à l'article 34*

L'employeur affirme qu'il est utile de mettre en contraste l'article 41 « Congé non payé pour s'occuper de la proche famille » et les congés annuels payés. Fait significatif, l'expression « de manière à » que renferme l'article 41 est absente de l'article 34 qui porte sur les congés annuels. Dans le cadre de l'examen des congés annuels, l'employeur est tenu de s'approcher le plus possible de l'octroi de la période particulière demandée. Le paragraphe 34.05, intitulé « Établissement du calendrier des congés annuels payés », exige que l'employeur fasse « tout effort raisonnable pour (i) lui accorder le congé annuel dont la durée et le moment sont conformes à la demande de l'employé-e ».

Si les parties avaient souhaité que le congé prévu à l'article 41 soit accordé en correspondant le plus possible à la demande formulée, les parties auraient inclus le libellé inscrit au paragraphe 34.05 pour s'assurer de ce résultat. Toutefois, ce libellé établit clairement que tel n'est pas le cas.

L'employeur était incapable de trouver des dossiers dans le contexte de la CRTFP qui traitaient carrément de la question de savoir si ce sont les congés annuels ou les congés non payés qui doivent avoir priorité dans une telle situation. L'affaire Barbeau, dont le numéro de dossier de la CRTFP est le 166-2-16579, est sans conteste différente de la présente affaire. Cependant, elle implique une situation dans laquelle une fonctionnaire s'estimant lésée désirait prendre un congé non payé alors que d'autres utilisaient déjà des congés annuels payés. L'arbitre Korngold Wexler a tenu compte des nécessités du service (telles qu'elles étaient dans cette affaire) du service après que les gens en congés annuels aient été « calculés » comme éléments de l'effectif. Bien que la décision n'ait pas été prise en fonction du même ensemble de faits, la présente affaire donne du crédit à l'argument selon lequel les congés annuels doivent être considérés en priorité, avant les congés non payés.

La distinction établie entre les obligations de l'employeur prévues aux articles 34 et 41 revêt une grande importance



en l'espèce. L'employeur fait valoir que comme il y a une différence entre le critère applicable à l'octroi de congés annuels et celui qui s'applique aux congés non payés pour s'occuper de la proche famille, l'employeur avait raison de mettre davantage l'accent sur la nécessité de s'assurer que les employés du bureau du CRHC de Windsor pouvaient globalement obtenir les congés annuels souhaités avant de déterminer s'il pouvait accepter la demande de congé non payé des fonctionnaires s'estimant lésées pour les périodes précises demandées. De plus, M<sup>me</sup> Janosik a témoigné que la plupart des employés utilisent leurs congés annuels l'été lorsque les membres de leur famille sont à la maison. Elle a déclaré que la pratique consistait à permettre à 50 % de l'effectif de prendre des vacances. À l'été 2002, ce taux de 50 % a été maintenu même si le bureau se débattait contre un arriéré au cours d'une période de pointe.

Le fait que l'article relatif aux congés annuels payés, de par son libellé, accorde davantage d'importance au choix de l'employé-e que l'article 41 ne vicie aucunement l'exigence selon laquelle l'employeur doit tenir compte avec soin des demandes de congés non payés. Toutefois, rien ne prouve que cet employeur ne considérait pas soigneusement les demandes des fonctionnaires s'estimant lésées ou qu'il ne faisait pas une enquête appropriée sur la question de savoir si les congés pouvaient être accordés de la façon dont ils ou elles le désiraient. L'employeur doit tenir compte de ces demandes et, si elles doivent être prévues de manière à lui permettre de répondre à ses besoins en matière de services et aux obligations prévues par la convention collective en vertu d'autres articles, elles seraient alors prévues. Dans ce cas, l'employeur a offert aux fonctionnaires s'estimant lésées des dates conformes aux obligations qui entrent en concurrence.

L'employeur fait valoir que si l'employeur avait accordé aux fonctionnaires s'estimant lésées les dates demandées, peut-être au détriment des autres travailleurs et travailleuses demandant des congés annuels, le syndicat aurait très bien pu être confronté à des griefs multiples d'employés dont les congés annuels ont été supplantés par la reconnaissance stricte absolue de ces six fonctionnaires s'estimant lésées au titre de leurs congés non payés.

L'employeur soutient qu'il doit accorder les congés conformément à l'ordre de priorité établi dans la convention collective (c.-à-d. qu'il doit accorder le congé annuel dont la durée et le moment sont le plus conformes possibles à la durée et au moment demandés en vertu de la disposition 34.05b(i)) par opposition à l'article 41 de la convention collective, qui ne dit mot des dates et de la durée.

« Prestation de services continus »

L'un des facteurs soupesés par la direction lorsqu'elle détermine le droit des fonctionnaires s'estimant lésées au congé prévu par l'article 41 était la question de savoir si elle pouvait répondre à ses besoins de « prestation de services continus » si elle accordait les congés tels qu'ils ont été demandés. Le témoignage de M<sup>me</sup> Michele Janosik établissait que le respect de la prestation de services continus posait des difficultés légitimes à l'été 2002. La question dont vous êtes saisi est notamment fonction de la décision prise quant à la signification de l'expression « prestation de services continus ».

L'examen de la jurisprudence par l'employeur a permis de déterminer que l'expression « prestation de services continus » n'a jamais été envisagée par un arbitre de quelque ressort que ce soit ni par la CRTFP.

En interprétant une nouvelle phrase de la convention collective, Brown et Beatty, à la page 4-42, 4:2000 de Canadian Labour Arbitration, se révèle utile. Cet extrait indique que l'exercice d'interprétation comporte la vérification de l'intention des parties d'inclure les mots employés. Si le libellé est clair et non équivoque, il faut se pencher sur le sens ordinaire d'un mot.

Afin de contribuer à l'exercice d'interprétation, l'employeur offre les définitions suivantes comme outils d'interprétation :

Le mot "continued" (continu) de la dixième édition du Oxford Dictionary se définit ainsi :

[Traduction]

1. « Poursuivre une activité ou un processus; continuer à exister ou à fonctionner ou demeurer dans un état précis. 2 Continuer.

(La définition fait également référence aux renvois étymologiques et dirige le lecteur vers le mot « ininterrompu ».)

La sixième édition du Black's Law Dictionary ne définit pas le mot "continued" (continu) mais définit "continuing" (continuel).

[Traduction]

Persistant; non terminé par un geste ou un fait unique; subsiste pour une période déterminée ou censé couvrir des obligations ou des événements semblables successifs ou s'appliquer à ceux-ci.

La sixième édition du Black's Law Dictionary définit également "continuous" (ininterrompu)

[Traduction]

*Ininterrompu; en continuité; non intermittent ou occasionnel; ensemble de séquences répété de façon tellement persistante à de brefs intervalles qu'il constitue pour ainsi dire une série ininterrompue. Branché, poursuivi ou prolongé sans cessation ou interruption d'une séquence.*

*La position de l'employeur, qui s'inspire du libellé des définitions des dictionnaires mentionnées précédemment, et de la doctrine d'interprétation selon laquelle les termes utilisés dans les conventions collectives ont une signification particulière, veut que l'expression « prestation de services continus » implique que des efforts doivent être déployés pour s'assurer que la prestation de services au public ne cesse pas. L'employeur soutient que la « prestation de services continus » va au-delà de la simple satisfaction des nécessités du service, et constitue une norme plus élevée que les « nécessités du service ».*

*Le fait de respecter les « nécessités du service » pourrait correspondre à satisfaire uniquement les normes minimales d'exploitation d'une entreprise, tandis que l'ajout du mot « continus » à « prestation de services » signifie que le service doit être continu et ininterrompu.*

*L'employeur vous fait remarquer que du point de vue des expressions juridiques de même nature, l'expression « prestation de services continus » est tout au plus un cousin éloigné de l'expression « nécessités du service », dans la mesure où la première permet une justification, par la direction, de l'exercice de ses droits. Dans le contexte de l'alinéa 41.03d), le libellé crée une gestion liée la l'octroi du congé prévu par l'article 41. Il donne à la direction un motif de ne pas accorder de congé si elle ne peut pas respecter les objectifs de prestation de services.*

*L'employeur soutient que si les parties voulaient dire des « nécessités du service », elles auraient utilisé cette terminologie même dans la création de l'article. La doctrine d'interprétation énoncée dans Brown et Beatty, supra, prévoit que les termes utilisés dans les conventions collectives ont une signification particulière.*

*La détermination de ce que constitue la « prestation de services continus » est toujours l'affaire de l'employeur. Il ne revient pas aux fonctionnaires s'estimant lésés de cerner les besoins de l'employeur ou d'organiser le travail. C'est la prérogative de l'employeur en vertu de l'article 7 de la*

LRTFP. C'est la direction qui doit déterminer comment gérer les activités pour s'assurer qu'il y a « prestation de services continus ». La direction a des méthodes pour établir ce fait, et elle a présenté cette preuve à l'audience sur la façon dont elle a planifié de s'acquitter du mandat du CRHC de Windsor.

L'affaire Re Sault Ste. Marie General Hospital, supra, confirme l'argument selon lequel un employeur n'a qu'à s'en remettre à sa connaissance lorsqu'il prend une décision; il n'a pas à prévoir avec une exactitude parfaite ce qui se produit dans les faits. En l'espèce, la direction disposait de certains indices qu'elle étudiait pour établir si elle pouvait atteindre ses objectifs et offrir un service continu.

Les obligations de l'employeur en matière de prestation de service sont également nuancées par d'autres aspects de la convention collective qui s'applique et par son application à tous les autres employés du service. Comme déjà décrit sous la rubrique intitulée « De manière à », l'employeur est également tenu de s'assurer que les congés annuels obtenus par les autres travailleurs et travailleuses correspondent le plus possible aux demandes formulées. Le maintien de cette obligation a également des répercussions sur la notion de prestation de services continus au public et sur l'ensemble du processus décisionnel servant à établir quelles ressources doivent être utilisées pour atteindre les objectifs de l'organisation.

Toutefois, Madame l'arbitre, même si vous concluez qu'il n'y a pas de différence entre « nécessités du service » et « prestation de services continus », l'employeur fait valoir qu'il avait à l'esprit des besoins légitimes en matière de services lorsqu'il a refusé les dates exactes des congés demandés par les fonctionnaires s'estimant lésés. Il était très clair, d'après la preuve produite, que l'employeur a pris en compte les exigences relatives à la prestation de services continus pour décider d'offrir d'autres dates aux fonctionnaires s'estimant lésés quant aux congés prévus à l'article 41 qui sont demandés.

#### *Redressement demandé*

L'employeur demande que vous rejetiez ces griefs, c'est-à-dire que vous tranchiez en sa faveur. L'employeur demande que vous en veniez à la conclusion que, compte tenu des circonstances auxquelles il est confronté, les exigences relatives à la prestation de services continus l'ont empêché d'accorder les congés non payés prévus à l'article 41 pour s'occuper de la proche famille aux dates exactes que désiraient les fonctionnaires s'estimant lésés. Toutefois, l'employeur a offert d'autres dates auxquelles les fonctionnaires auraient pu prendre leurs congés prévus par l'article 41.

*De plus, le redressement demandé par les fonctionnaires s'estimant lésées, même si une décision devait être rendue en leur faveur, est, en toute déférence, insoutenable. Elles désirent que les crédits de congés annuels qu'elles ont pris parce qu'elles se sont fait refuser des congés non payés aux moments précisés leur soient redonnés.*

*Les fonctionnaires s'estimant lésées ont pris des congés et ont déjà profité de ces congés. Comme ce qu'elles demandent dans le présent grief est une conclusion selon laquelle elles auraient dû se faire accorder un congé non payé conformément à l'article 41, la seule façon d'accorder le redressement qui consiste à « remettre les crédits de congés annuels » est que les fonctionnaires s'estimant lésées doivent de l'argent à l'employeur pour les congés effectivement pris. Après tout, elles souhaitaient prendre des congés « non payés » en vertu de l'article 41.*

*L'employeur soutient que si les fonctionnaires s'estimant lésées recouvreraient leurs crédits de congés annuels après avoir déjà pris ces congés, cela équivaudrait à un double recouvrement.*

[...]

### Réfutation

[119] Le 10 juin 2004, les fonctionnaires s'estimant lésées ont présenté la réponse suivante aux arguments de l'employeur.

[Traduction]

*Réponse des fonctionnaires s'estimant lésées aux observations de l'employeur dans Dufour et autres, n° 166-2-31904/09*

*1. L'absence de capacité de formation relève entièrement de l'employeur. Ce ministère en particulier s'appelle Développement des ressources humaines. Néanmoins, quand leur seule formatrice formée ne peut plus donner de formation, ils ne peuvent pas former. Cela est certes prévisible! Qu'arrivera-t-il si cette personne démissionne soudainement, se blesse ou pire encore? Où est le plan d'urgence?*

*Est-ce la faute de la fonctionnaire s'estimant lésée? Si vous acceptez les obligations d'origine législative qui consistent à affecter des tâches et à structurer la fonction publique, vous devez être tenu responsable lorsque vous êtes surpris sans plan!*

2. Il est question du fait que l'employeur n'est pas en mesure d'accorder le CNP aux six fonctionnaires s'estimant lésées. En fait, aucune de ces fonctionnaires s'estimant lésées n'a vu sa demande accueillie. Aucune!

3. D'autres dates estivales - en juillet et en août - n'ont pas été offertes!

4. La preuve relative à l'arriéré est claire. C'était la norme et non une situation inhabituelle ou imprévisible en 2001!

5. Je suis étonnée, compte tenu des commentaires introductifs de l'employeur portant sur l'ampleur de notre différend (P.1), que l'on fasse maintenant référence au manque de preuve relative aux âges des enfants. C'est M<sup>me</sup> Janosik elle-même qui a reconnu sous serment qu'elle considérait toutes les demandes fondées sur l'article 41 comme légitimes et valides. Au-delà de cela, la mention précédente de l'âge des enfants (d'âge préscolaire) a été retirée durant la dernière ronde de négociations. L'employeur reconnaît dans P.4 dans le troisième avant-dernier et dans l'avant-dernier paragraphes et de nouveau au paragraphe 2 de P.5 « [...] une entente rapide avec l'agent négociateur [...] » selon laquelle l'âge ou les soins ne sont pas en litige.

6. L'employeur n'a produit aucune preuve quant à sa compréhension des mots « prestation de services continus » autre que d'invoquer les derniers conseils de l'administration centrale selon lesquels ces mots signifiaient la même chose que « nécessités du service ».

7. Comme le dit l'employeur au paragraphe 6 de P.5, l'employeur doit établir qu'il a mené une enquête appropriée. Nous sommes d'accord! Cependant, ils n'ont pas fait d'enquête! Ils se sont contentés de maintenir en attente toutes les demandes de CNP, de demander conseils sur la signification des termes et, dans l'intervalle, de demander les préférences de congés et de les accorder. Alors, et seulement alors, ils ont utilisé les conseils selon lesquels les mots signifiaient la même chose que les termes nécessités du service et ils ont refusé toutes les demandes de CNP.

À ce compte-là, comment, suggère l'employeur, le syndicat peut-il prouver que l'employeur a conclu à tort que l'ingérence dans ses opérations a prévalu sur le droit présomptif des fonctionnaires s'estimant lésées au congé? La preuve montre de façon probante que le refus de l'employeur n'était pas fondé sur une enquête portant sur une ingérence dans son exploitation en accordant des CNP. D'aucune manière objective mesurée de façon empirique. L'employeur a plutôt suivi les mauvais conseils selon lesquels la prestation de services continus voulait dire sous réserve des nécessités

du service, puis a cru que les demandes de congés annuels étaient davantage prioritaires et a refusé les CNP.

Ainsi, le CNP n'a pas été refusé parce que l'absence du temps demandé pourrait signifier que la prestation de service pourrait ne pas se poursuivre! Non! Les demandes de CNP ont été refusées parce que l'employeur ayant retenu ces demandes pendant des mois et ayant accordé des congés payés d'abord, cela signifiait que son libre arbitre, honoré davantage dans la violation que dans la règle, pourrait être affecté. Manifestement, si l'employeur avait examiné avec soin ces demandes au moment opportun, à l'intérieur d'une période raisonnable ayant suivi la réception des demandes, celles-ci auraient été accueillies.

Examinons encore une fois la question de la langue. Nous acceptons les définitions des dictionnaires Oxford et Black's des termes "continued" (continu) et "continuous" (ininterrompu). Fait significatif, ces définitions ne traitent pas des niveaux de service! Seulement du maintien du service. L'employeur ne suggère nulle part que le service cesserait ou prendrait fin soudainement à la suite de l'octroi de CNP. Il soutient seulement que l'octroi de congés peut se répercuter sur le respect des dates cibles et des objectifs.

En toute déférence pour le ministère, la triste vérité, c'est que le fait de « continuer » la norme de service équivaldrait à continuer à ne pas respecter les dates cibles et les objectifs! Ce sont peut-être ces dates cibles et ces objectifs qui ont besoin d'être revus.

L'employeur fait valoir que les termes employés dans une convention collective ont une signification particulière. Sans même étudier la signification des termes pertinents, il semble qu'il se dégage un consensus selon lequel les mots que l'on trouve dans une convention collective doivent avoir une certaine signification!

Que propose l'employeur nous pensons de l'inclusion à la table de négociation de l'article 41.01? Certes, comme dans les paragraphes 1.01 et 1.02, ces mots doivent avoir une certaine valeur comme outil d'interprétation! Fait intéressant, en comparant l'article 41 sur les congés non payés à l'article 34 sur les congés annuels payés, on constate de façon évidente que les mots « [...] les deux parties reconnaissent l'importance de l'accès au congé pour s'occuper de la proche famille » sont absents de la disposition sur les congés annuels payés.

-Les deux parties - et non seulement le syndicat!

*-Importance de l'accès - Pourquoi les parties demandent-elles d'inclure ces mots dans l'article 41, et non dans la disposition sur les congés annuels? Cela donne certes une idée de la façon dont les parties considéraient ces deux genres de congés. De plus, en gardant à l'esprit le fait que tout le libellé contractuel doit être lu dans l'esprit des droits de la personne - et il est ici question de s'occuper de la proche famille - il n'y a qu'une seule conclusion qui saute aux yeux, c'est que l'employeur avait tort de conclure que les congés annuels avaient préséance sur les congés pour soins de la famille, et ainsi, avait tort de refuser ces demandes de congés.*

*Enfin, je reprendrai un argument que j'ai formulé au début de mes observations : l'article 7 de la Loi rend l'employeur responsable de la gestion de la fonction publique, ce qu'il n'a pas fait. Ils n'ont pas « structuré » la fonction publique dans ce ministère de manière à permettre l'application adéquate de clauses négociées de la convention. Pire encore, on s'attend à ce que les fonctionnaires s'estimant lésés renoncent à un droit contractuel.*

*Cette position, en soi, est indéfendable et ne peut être accueillie. Nous vous demandons donc instamment d'accueillir les griefs afin que ce ministère soit confronté à ses échecs, dans l'espoir que la convention collective puisse s'appliquer comme elle était censée s'appliquer.*

[...]

### Motifs de décision

[120] En l'espèce, il s'agit de déterminer si le refus des congés non payés pour s'occuper de la proche famille était conforme au paragraphe 41.03 de la convention collective du groupe PAS. Plus précisément, le refus du congé était-il nécessaire pour assurer la « prestation de services continus »?

[121] Il n'existe pas de définition de la « prestation de services continus » dans la convention collective. La preuve révèle que l'employeur a interprété « prestation de services continus » comme si cette expression signifiait « sous réserve des nécessités du service ».

[122] L'expression « nécessités du service » est utilisée dans plusieurs articles, comme les articles 14, 25, 28, 30, 31, 42, 44 et 53. De toute évidence, quand les parties souhaitaient assujettir un avantage aux « nécessités du service », elles utilisaient cette expression.



[123] L'expression « de manière à assurer la prestation de services continus » était utilisée dans des conventions précédentes dans les articles portant sur le « congé non payé pour les soins et l'éducation des enfants d'âge préscolaire » et sur le « congé non payé pour les soins à long terme d'un parent ». Aucune décision de jurisprudence n'a été citée pour décrire comment cette expression était interprétée par rapport à ces articles.

[124] Les fonctionnaires s'estimant lésées rejettent la prétention selon laquelle la « prestation de services continus » signifie la même chose que « sous réserve des nécessités du service », mais font valoir que même si c'était le cas, l'employeur contreviendrait à la convention collective parce que les fonctionnaires s'estimant lésées auraient pu se faire accorder le congé, comme elles se sont fait accorder d'autres genres de congés.

[125] Les fonctionnaires s'estimant lésées acceptent la référence de l'employeur aux définitions de dictionnaires des termes « continued » (continu) et « continuous » (ininterrompu). Les fonctionnaires s'estimant lésées font valoir que cela signifie que le service continue, qu'il n'est pas interrompu, ni qu'il cesse ou prend fin soudainement à la suite de l'octroi du congé non payé.

[126] L'employeur prétend que la « prestation de services continus » est un critère plus relevé que les « nécessités du service ». L'employeur soutient que la détermination de la « prestation de services continus » est toujours entre les mains de l'employeur et que le niveau de service et l'usage des ressources requises pour atteindre les buts de l'organisation est la prérogative de l'employeur. L'employeur fait également valoir que la planification des congés annuels a préséance sur l'octroi de congés non payés en vertu de l'article 41.

[127] J'estime que l'expression « prestation de services continus » n'est pas la même que « sous réserve des nécessités du service », comme l'ont si bien énoncé dans *Canadian Labour Arbitration* (troisième édition) MM. Brown et Beatty au paragraphe 4:2120 : [traduction] « Si deux mots différents sont utilisés, ils sont censés avoir des significations différentes. »

[128] Dans l'article 25, qui traite des heures de travail, l'expression « nécessités du service » est utilisée dans le paragraphe 25.05, qui concerne les périodes de repos, et dans le paragraphe 25.08, qui a trait aux heures flexibles. Dans le paragraphe 25.11, l'expression utilisée, dont le critère est plus relevé que « sous réserve des nécessités du service », est « pour répondre aux besoins du public et assurer le bon fonctionnement du service ». Cette expression aurait pu être utilisée dans l'article 41, mais elle ne l'a pas été.

[129] Je ne suis pas d'accord avec la thèse de l'employeur selon laquelle « assurer la prestation de services continus » constitue un critère plus relevé que les nécessités du service. Les termes signifient clairement, dans leur sens usuel, que le service offert par l'employeur ne sera pas interrompu ou arrêté ou qu'il n'y sera pas mis fin. La mesure dans laquelle la qualité ou le niveau de service sera touché est une question de faits qui met en équilibre les besoins des fonctionnaires qui ont besoin de congés et ceux qui sont rattachés aux activités de l'employeur. Manifestement, l'employeur ne peut pas s'attendre à fournir le niveau de service le plus élevé s'il ne dispose pas des services d'un employé. Si tel n'était pas le cas, la personne ne serait pas employée, car sa présence ne serait d'ailleurs pas nécessaire. Le critère de la prestation de service doit être établi par l'employeur conformément à la nature des activités et des attentes des clients, mais en gardant à l'esprit ses obligations prévues par la convention collective. Si les parties avaient voulu que les activités se poursuivent au même niveau d'efficacité, elles l'auraient dit.

[130] L'employeur ne peut pas structurer ses opérations de manière à empêcher l'application de la convention collective. L'article 41 prévoit un avantage qui est spécifique et obligatoire. Les parties ont reconnu l'importance de cet avantage. Elles l'ont assujéti à des conditions qui le rendent assez exceptionnel. Le préavis doit être d'au moins quatre semaines, la période minimale doit être de trois semaines, la période d'application est limitée à un total de cinq ans pendant toute la carrière d'un employé et enfin, l'employeur ne peut être tenu de mettre fin à ses opérations ou de

les interrompre, mais il n'a pas besoin que la prestation de services se poursuive suivant le critère le plus relevé.

[131] Dans le cas qui nous occupe, les fonctionnaires s'estimant lésées ont donné à l'employeur six mois de préavis. L'employeur a donc disposé de suffisamment de temps pour prendre des dispositions en vue d'accorder les demandes de congés. L'employeur n'a pas fait d'enquête appropriée sur la situation lorsqu'il a reçu les demandes. Le retard dans l'étude des demandes de congés constituait lui-même une violation du paragraphe 41.01. Le refus des congés non payés pour accorder plutôt des vacances constitue une violation de l'alinéa 41.03*d*). La preuve révèle que la prestation de services pourrait être maintenue pendant la période demandée si 50 % du personnel est en poste. L'employeur ne s'est pas posé les bonnes questions. Les fonctionnaires s'estimant lésées devaient utiliser leurs congés annuels au cours de la période pour laquelle elles ont demandé un congé non payé. Dans le cas de M<sup>me</sup> St-Pierre, elle a utilisé ses cinq semaines de congés annuels au cours de cette période pour s'occuper de ses enfants. Aucune preuve produite ne révélait que l'employeur n'aurait pas été en mesure de prévoir les congés annuels de M<sup>me</sup> St-Pierre à un autre moment s'il lui avait accordé le congé non payé tel qu'il avait été demandé. Au contraire, l'employeur a offert d'autres dates de congés non payés en avril, en mai, en juin et en septembre. Cela montre que les congés annuels pourraient être prévus à d'autres périodes que juillet et août. L'employeur aurait dû se demander quelles mesures doivent être prises pour accorder le congé non payé tout en assurant la prestation de services continus.

[132] L'employeur fait valoir que le ministère avait un arriéré quand les demandes de congés non payés ont été présentées et qu'il était par conséquent justifié de refuser le congé pour ce motif. La preuve produite révèle que l'arriéré ne constituait pas un facteur dans l'octroi des congés annuels; par conséquent, ce ne peut pas être un facteur dans l'octroi de congés en vertu de l'article 41. La preuve révèle en outre que l'arriéré résultait de grèves tournantes et d'autres événements survenus en 2001 et qu'il a diminué de façon régulière à l'hiver et au printemps 2002. La pièce G-7 montre que des mesures de dotation étaient prises pour des postes aux niveaux des fonctionnaires s'estimant lésées en mars 2002. L'employeur avait les moyens de s'assurer de la « prestation de services continus » s'il avait décidé de se concentrer sur cette exigence plutôt que d'attendre une interprétation de l'article et de choisir de

l'assujettir aux nécessités du service, ce qui, à son avis, incluait l'octroi des congés annuels.

[133] Le critère d'évaluation de la prestation de service était en révision en mars 2002, comme le démontrent les pièces E-17 et E-18. Il faisait l'objet de consultations avec l'agent négociateur. Il incombait à l'employeur de s'assurer que les critères établis tenaient compte du personnel, des ressources et des obligations qu'il avait de respecter ces critères. Il est déraisonnable et contraire au paragraphe 1 de l'article 41 de refuser des congés non payés aux employés parce que des critères ne pouvaient pas être respectés, même en présence de ces employés. Les pièces E-19 et E-20 montrent que même après avoir refusé aux fonctionnaires s'estimant lésées leur avantage prévu par l'article 41, l'employeur n'a pas atteint ses objectifs de prestation de services publiés au bureau de Windsor. Il y avait manifestement un problème, que ce soit avec le critère ou avec le niveau de dotation requis pour respecter le critère. L'employeur, dans de telles circonstances, ne peut pas invoquer un critère comme motif valide de refuser un avantage négocié aux termes d'une convention collective.

[134] Dans les circonstances de la présente affaire, je conclus que le refus des congés non payés demandés par les fonctionnaires s'estimant lésées violait l'article 41 de la convention collective du groupe PAS.

[135] L'employeur fait valoir que le redressement demandé par les fonctionnaires s'estimant lésées est insoutenable parce qu'elles ont pris des congés non payés à des dates autres offertes par l'employeur. Ce dernier prétend que si les fonctionnaires s'estimant lésées « recouvrent leurs crédits de congés annuels pour des congés qu'elles ont déjà pris, cela équivaldrait à un double recouvrement ».

[136] Les fonctionnaires s'estimant lésées soutenaient dans un grief qu'elles se sont fait refuser un congé non payé en contravention de leur convention collective. Je souscris à ces prétentions.

[137] Les fonctionnaires s'estimant lésées se sont fait accorder un congé payé ou elles ont travaillé pendant la période pour laquelle elles avaient demandé un congé non payé. Il y a peu à faire pour les périodes au cours desquelles elles ont travaillé, mais pour les périodes de congés annuels payés, il leur est loisible de récupérer leurs crédits de congés annuels en retour de l'argent qu'elles ont reçu à ce moment-là. J'ordonne que si les fonctionnaires s'estimant lésées le désirent toujours, ces montant soient

remboursés d'une façon qui leur agrée ou conformément aux directives de l'employeur sur le remboursement d'une créance à la Couronne, et que leurs crédits de congés annuels soient rétablis.

[138] En ce qui a trait à la demande d'une directive à l'employeur sur la façon de gérer ces congés dans l'avenir, je ne crois pas que cela soit approprié. La preuve produite révèle que les fonctionnaires s'estimant lésées qui souhaitaient prendre un congé non payé à l'été 2003 étaient en mesure de le faire, l'employeur ayant pris des mesures pour rendre le tout possible.

[139] Bref, je conclus que l'employeur a enfreint l'article 41 lorsqu'il a refusé les demandes de congé non payé des fonctionnaires s'estimant lésées en vue de s'occuper de leur famille proche. Les fonctionnaires s'estimant lésées pourraient récupérer leurs crédits de congé en retour des montants versés conformément au paragraphe 137 qui précède.

[140] Les griefs sont accueillis dans cette mesure.

**Evelyne Henry,  
commissaire**

OTTAWA, le 26 août 2004.

Traduction de la C.R.T.F.P.