

**Date:** 20181105

**Dossier:** 567-02-53

**Référence:** 2018 CRTESPF 86

*Loi sur la Commission des relations  
de travail et de l'emploi  
dans le secteur public fédéral et  
Loi sur les relations de travail  
dans le secteur public fédéral*



Devant une formation de la  
Commission des relations  
de travail et de l'emploi  
dans le secteur public fédéral

---

ENTRE

**ALLIANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA**

agent négociateur

et

**CONSEIL DU TRÉSOR**

employeur

Répertorié

*Alliance de la Fonction publique du Canada c. Conseil du Trésor*

Affaire concernant un grief collectif renvoyé à l'arbitrage

**Devant :** John G. Jaworski, une formation de la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral

**Pour l'agent négociateur :** Goretti Fukamusenge, Alliance de la Fonction publique du Canada

**Pour l'employeur :** Jenna-Dawn Shervill, avocate

---

Affaire entendue à Winnipeg (Manitoba),  
les 20 et 21 septembre 2016.  
(Observations écrites déposées les 14 octobre, 4 novembre et 12 décembre 2016.)  
Traduction de la CRTESPF

**I. Grief collectif renvoyé à l'arbitrage**

[1] L'Alliance de la Fonction publique du Canada (l'« AFPC ») a déposé un grief collectif le 22 avril 2009. Entre les 7 et 9 avril 2009, les fonctionnaires s'estimant lésés, Darlene Bell, Amber Zubriski, Lee Davidson, Nora Buors, Anna Recksiedler, Cathy Jackson et Moira Burns (les « fonctionnaires ») ont signé une formule 19, en vertu du paragraphe 77(2) du *Règlement de la Commission des relations de travail dans la fonction publique* (DORS/2005-79; le « Règlement ») afin de confirmer leur participation au grief collectif.

[2] Le grief collectif contestait le refus de l'employeur d'approuver les demandes de congés annuels (vacances) des fonctionnaires. En guise de redressement, les fonctionnaires ont demandé que leurs demandes soient approuvées immédiatement.

[3] Le grief a été rejeté à chaque palier de la procédure de règlement des griefs et a été renvoyé à la Commission des relations de travail dans la fonction publique (CRTEFP) pour arbitrage, conformément à l'article 216 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (L.C. 2003, ch. 22, art. 2; la « Loi »).

[4] Le 1<sup>er</sup> novembre 2014, la *Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique* (L.C. 2013, ch. 40, art. 365; la « LCRTEFP ») a été proclamée en vigueur (TR/2014-84) et a créé la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique (CRTEFP) qui remplace l'ancienne Commission des relations de travail dans la fonction publique et le Tribunal de la dotation de la fonction publique. Le même jour, les modifications corrélatives et transitoires édictées par les articles 366 à 466 de la *Loi n° 2 sur le Plan d'action économique de 2013* (L.C. 2013, ch. 40) sont aussi entrées en vigueur (TR/2014-84). En vertu de l'article 393 de la *Loi n° 2 sur le Plan d'action économique de 2013*, une instance engagée au titre de la *Loi* avant le 1<sup>er</sup> novembre 2014 se poursuit sans autres formalités en conformité avec la *Loi*, dans sa forme modifiée par les articles 365 à 470 de la *Loi n° 2 sur le Plan d'action économique de 2013*.

[5] Le 19 juin 2017, la *Loi modifiant la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, la Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique et d'autres lois et comportant d'autres mesures* (L.C. 2017, ch. 9) a reçu la sanction royale et a modifié le nom de la Commission des relations de travail et de

l'emploi dans la fonction publique et le titre de la *LCRTEFP* et de la *LRTFP* pour qu'ils deviennent, respectivement, la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral (la « Commission »), la *Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral* et la *Loi sur les relations de travail dans le secteur public fédéral*.

## **II. Résumé de la preuve**

[6] Au moment du grief, tous les fonctionnaires étaient au service du Conseil du Trésor (l'« employeur ») et travaillaient pour Ressources humaines et Développement des compétences Canada (« RHDCC »), à son centre d'appels de Winnipeg, au Manitoba, (le « centre d'appels »), en qualité d'agents de service aux citoyens (« ASC »).

[7] Les ASC répondent aux demandes des citoyens concernant divers programmes nationaux de pension et d'assurance-emploi administrés par le gouvernement fédéral. Ils ont été divisés en cinq équipes, qui relèvent de leur chef d'équipe (« CE ») respectif; le CE relève d'un chef de service.

[8] Le 29 janvier 2009, l'AFPC et l'employeur ont signé une convention collective visant tous les employés du groupe Services des programmes et de l'administration (PA) (l'« unité de négociation »), qui est venue à échéance le 20 juin 2011 (la « convention collective »). Tous les ASC du centre d'appels faisaient partie de l'unité de négociation.

[9] Le présent grief ne concerne que les ASC qui traitaient les demandes liées aux programmes de pension. Il vise le processus de demande et d'approbation (ou de refus) des congés annuels applicables à la période des vacances d'été, du 16 juin au 15 septembre 2009.

[10] L'article 34 de la convention collective s'intitule « Congé annuel payé ». Les clauses 34.05 et 34.06 de la convention collective relèvent du sous-titre « Établissement du calendrier des congés annuels payés » et sont libellées comme suit :

### **34.05**

*a) Les employé-e-s sont censés prendre tous leurs congés annuels au cours de l'année de congé annuel pendant laquelle ils sont acquis.*

*b) Sous réserve des sous-alinéas suivants, l'Employeur se réserve le droit de fixer le congé annuel de l'employé-e, mais doit faire 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;*

*(ii) ne pas rappeler l'employé-e au travail après son départ en congé annuel;*

*(iii) ne pas annuler ni modifier une période de congé annuel ou de congé d'ancienneté qu'il a précédemment approuvée par écrit.*

**34.06** *L'Employeur, aussitôt qu'il lui est pratique et raisonnable de le faire, prévient l'employé-e de sa décision d'approuver, de refuser, de modifier ou d'annuler une demande de congé annuel ou de congé d'ancienneté. S'il refuse, modifie ou annule un tel congé, l'Employeur doit en donner la raison par écrit si l'employé-e le demande par écrit.*

[11] À l'époque visée par le grief, Krista Horrox était chef de service par intérim au centre d'appels. Elle avait le pouvoir délégué d'approuver ou de refuser les demandes de congés des ASC conformément à la convention collective.

[12] Mme Horrox a déclaré que durant la période visée par le grief, cinq CE relevaient d'elle, et que chaque équipe comptait entre 14 et 20 ASC. Elle a affirmé qu'entre 70 et 90 personnes, environ, se rapportaient directement ou indirectement à elle. Elle a ajouté que les CE étaient responsables de la gestion quotidienne de leur équipe, y compris de l'établissement du calendrier de travail, de la gestion du rendement, de l'encadrement, ainsi que de l'établissement de liens entre la formation et la productivité. Mme Horrox a qualifié les ASC d'experts en matière de programmes de pension ou d'assurance-emploi. Elle a ajouté qu'ils répondaient aux appels du public concernant diverses questions mettant en cause ces programmes.

[13] Mme Bell a déclaré qu'en 2009, elle était ASC au centre d'appels depuis une dizaine d'années et qu'elle était une employée à temps partiel nommée pour une période indéterminée. Elle n'a pas précisé le nombre d'heures qu'elle devait travailler, et ne m'a pas fourni non plus de renseignements au sujet de ces heures ou de son horaire. Elle a toutefois mentionné qu'on lui offrait souvent de travailler des heures supplémentaires et que, durant cette période de 10 ans, elle a aussi accepté des nominations intérimaires à d'autres postes au sein du centre d'appels, surtout à titre

de conseillère en assurance de la qualité. Elle a dit qu'elle avait quitté le centre d'appels en mars 2011.

[14] Mme Zubriski a déclaré qu'elle avait travaillé au centre d'appels de février 2008 à août 2015. Elle n'a pas précisé si elle avait travaillé à temps partiel ou à temps plein ni quel était son horaire ou ses heures. Elle a affirmé qu'elle se souvenait qu'environ 26 ASC de deux équipes différentes traitaient les demandes liées aux programmes de pension.

[15] Mme Bell a déclaré qu'elle croyait que la plupart des ASC travaillaient à temps partiel; cependant, en ce qui concerne les autres fonctionnaires désignés, je n'ai reçu aucun renseignement à savoir s'ils travaillaient à temps partiel ou à temps plein, ou au sujet de leurs horaires de travail.

[16] La preuve a révélé que les ASC étaient soumis à une période de formation d'environ 12 semaines, qui comprenait le jumelage. Mmes Bell et Zubriski ont toutes deux déclaré que le travail était régulier, exigeant, stressant et à un rythme rapide, et qu'il laissait peu de temps de repos. Mme Zubriski a déclaré que les ASC étaient censés répondre aux appels dans un délai de 380 secondes (6 minutes, 20 secondes).

[17] Mme Zubriski a été interrogée à savoir combien de ses collègues avaient pris des vacances durant la période du 16 juin au 15 septembre; elle n'a pas pu répondre. Bien qu'elle ait déclaré qu'elle se souvenait que beaucoup de femmes qui travaillaient au centre à cette époque prenaient des congés pour des raisons familiales pendant l'été, elle n'a pas donné de détails.

[18] Le 25 février 2009, Yolande Kosowan, une CE du centre d'appels, a envoyé le courriel suivant aux ASC faisant partie des équipes chargées des programmes de pension :

[Traduction]

**Objet:** *Retransmission : Appel de congés pour la période du 16 juin au 15 sept.*

**Importance:** *Élevée*

[...]

*Nous examinons actuellement les demandes de congés*

*annuels pour la période du 16 juin au 15 septembre 2009.*

*Vous trouverez ci-joint le tableau indiquant le nombre de demandes de congés que nous pouvons accorder par jour pour cette période. Vous aurez 10 jours ouvrables pour envoyer vos demandes de congés, qui doivent être soumises à votre chef d'équipe pour le 11 mars 2009 à la fermeture des bureaux. Nous aviserons de l'état des demandes de congés applicables à cette période le 25 mars 2009 ou vers cette date.*

[...]

[19] Bien que ce courriel fasse allusion à un tableau, aucun tableau n'a été présenté à titre de preuve à l'audience.

[20] Mme Zubriski a répondu au courriel de Mme Kosowan en envoyant un courriel à son CE, Dwight McLeod, le 11 mars 2009, afin de présenter une demande de congé pour le 12 juin, le 20 juillet, le 4 août et les 4 et 8 septembre 2009. Elle a déclaré qu'elle n'avait pas reçu de réponse écrite à son courriel et qu'un CE parlait à un ASC qui présentait une demande de congé pour l'informer si la demande était approuvée ou pas. Mme Zubriski a précisé que les demandes étaient maintenant transmises par écrit.

[21] Mme Zubriski a identifié une copie du grief collectif, signé par Heather Millar au nom de l'AFPC; selon Mme Zubriski, Heather Millar était la présidente du syndicat local à l'époque. Mme Zubriski a aussi identifié des copies des réponses aux premier et deuxième paliers de la procédure de règlement des griefs. Elle a affirmé que la réponse au premier palier l'avait troublée. Elle a dit avoir signé le grief parce qu'elle travaillait à cet endroit depuis un an et demi et qu'elle avait trouvé qu'il était difficile de prendre des vacances.

[22] La réponse au deuxième palier précisait pourquoi les demandes de congés avaient été refusées, comme suit : les exigences de travail sans précédent et l'élaboration des « Lignes directrices nationales concernant l'établissement du calendrier des congés » (les « lignes directrices »).

[23] Les lignes directrices ont été transmises au moyen d'un communiqué adressé à tout le personnel (le « communiqué »), dont il a été précisé qu'il avait été mis à jour le 11 avril 2008, mais créé le 25 septembre 2007. Le communiqué est en partie rédigé comme suit :

[Traduction]

[...]

### **Plan de mise en œuvre**

*Les Lignes directrices nationales concernant l'établissement du calendrier des congés annuels seront officiellement en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2008. Les dates qui suivent indiquent les différentes étapes qui précéderont la mise en œuvre:*

- **Le 15 novembre 2007** : L'équipe du soutien des opérations enverra un rappel à l'équipe de gestion du centre d'appels afin qu'elle entame l'étape de la **préplanification**.
- **Le 19 décembre 2007** : La direction enverra une note aux agents afin de leur rappeler la date d'**appel de congés** (le 8 janvier 2008).
- **Le 8 janvier 2008** : La direction indiquera aux agents le nombre de demandes de congés qui peuvent être approuvées par jour au cours de la première période de congé. Les agents auront 10 jours ouvrables pour envoyer les demandes de congés pour la première période de congé (du 1<sup>er</sup> avril au 15 juin).
- **Le 15 février 2008** : Date d'échéance de l'approbation des congés applicables à la première période de congé.
- **Les périodes de congé subséquentes seront coordonnées en fonction d'un calendrier préétabli (voir la référence ci-dessous).**

[...]

### **Lignes directrices en matière de congés annuels**

[...]

#### **Préplanification**

*L'étape de la préplanification décrit comment l'équipe de gestion évaluera le nombre de congés annuels qui peuvent être accordés pour chaque période en fonction des nécessités du service. La préplanification de chaque période devra être achevée avant la date d'**appel de congés**, selon le calendrier suivant :*

<b>Période</b>	<b>Date de début de la période</b>	<b>Date de fin de la période</b>	<b>Date d'appel de congés</b>
1	1 <sup>er</sup> avril	15 juin	<b>8 janvier (60 jours ouvrables)</b>

2	16 juin	15 septembre	25 février (80 jours ouvrables)
3	16 septembre	15 janvier	23 mai (80 jours ouvrables)
4	16 janvier	31 mars	1 <sup>er</sup> octobre (75 jours ouvrables)

Les équipes des opérations et du soutien des opérations doivent fournir au centre d'appels une prévision préliminaire du nombre d'appels qu'il doit utiliser aux fins de la planification.

Le SGE est chargé de déterminer le nombre d'agents requis quotidiennement en fonction des nécessités du service (le niveau de dotation nécessaire pour répondre aux appels et atteindre les cibles opérationnelles du modèle de détermination des ressources). Les facteurs énumérés ci-dessous seront pris en considération au moment de la planification des congés annuels.

- **Facteur lié aux congés imprévus (facteur de compression)**

Les congés imprévus constituent un facteur important de la planification du nombre de congés annuels du centre d'appels. Afin d'obtenir des données précises à l'égard du facteur de compression pour chaque centre d'appels, il faudrait utiliser divers chiffres pour des périodes précises et des jours précis de l'année (en été, après une longue fin de semaine, dans le temps de Noël, les lundis, les vendredis, etc.). Le nombre de congés imprévus indiqué au Centre d'appel national - Utilisation et Performance (CANUP) peut être utilisé pour calculer les facteurs de compression applicables aux centres d'appels individuels. Le facteur de compression tient également compte des agents non disponibles (détachement, nomination intérimaire à long terme, congé de maladie à long terme, congé de maternité, etc.)

- **Fluctuations de la dotation**

Il est important de prévoir l'impact des différents facteurs qui peuvent influencer sur le niveau de dotation de chaque centre d'appels afin de maximiser le nombre de demandes de congés qui peuvent être accordées.

- **Nécessités du service**

Les congés annuels doivent être prévus de façon à respecter les nécessités du service du centre d'appels en tout temps (appels prévus, niveau de service, [AHT] national, utilisation

et respect du calendrier).

### **Gestion des demandes de congés**

L'étape des demandes de congé est un processus dans le cadre duquel les demandes de congés sont recueillies et approuvées. Ce processus repose sur un système de rotation, selon lequel la première rotation doit être achevée avant que la deuxième puisse commencer. Ce processus est conçu pour traiter les demandes de congés annuels sur quatre périodes au cours d'un exercice :

1. du 1<sup>er</sup> avril au 15 juin;
2. du 16 juin au 15 septembre;
3. du 16 septembre au 15 janvier;
4. du 16 janvier au 31 mars.

Des exceptions peuvent être autorisées pour les employés qui ont pris des arrangements au préalable. Les demandes de congés reçues en-dehors de ces échéanciers seront examinées au cas par cas et approuvées en fonction des nécessités du service.

Des rotations seront organisées jusqu'à ce que toutes les demandes de congés aient été approuvées pour chaque période.

#### **1. Collecte des demandes de congés**

- L'équipe de gestion enverra un rappel aux employés 10 jours ouvrables avant la date d'appel de congés applicable à chaque période, afin de les aviser de la date à laquelle ils pourront commencer à envoyer leurs demandes de congés.
- Le centre d'appels indiquera aux employés le nombre de demandes qui peuvent être accordées pour chaque période. Ces renseignements doivent être fournis pour la date d'appel de congés avant que les agents puissent commencer à soumettre leurs demandes de congés (comme il est précisé à la section traitant de la préplanification à la page 3).
- À la date d'appel de congés, les employés auront **10 jours ouvrables** pour envoyer leurs demandes de congés et/ou apporter des ajustements (rotation n° 1). \*Il n'y a pas de limite au nombre de semaines consécutives ou non consécutives qu'un employé peut demander (à chaque rotation). Les employés en congé prolongé ou détachés doivent soumettre leurs demandes durant la période de 10 jours (voir annexe B).
- Pour les rotations subséquentes qui s'inscriront dans la

même période de congé, les employés auront **cinq jours ouvrables** pour envoyer leurs demandes de congés et/ou apporter des ajustements (rotation n° 2 et suivantes).

## 2. Approbation des demandes de congés

- Le SGE local relèvera les lacunes après chaque rotation (appels prévus par rapport au nombre d'heures au cours desquelles les agents doivent répondre aux appels, ce qui comprend le facteur de compression de l'effectif).
- Une fois que le SGE a achevé l'analyse après une rotation, les demandes de congés annuels doivent être évaluées par les chefs d'équipe et les SGE, conformément aux lignes directrices concernant l'approbation des demandes de congés (Annexe B).
- Les congés devraient être approuvés lorsqu'ils n'entraînent aucun conflit (le nombre de congés offerts est égal ou inférieur au nombre demandé).
- S'il y a un conflit, dans un cas où il y a davantage de congés demandés par les agents que de moments prévus, il faut se conformer à la Politique de résolution des congés annuels (Annexe C). Les agents qui reviennent prématurément d'une nomination intérimaire et dont les congés auront déjà été approuvés verront leurs congés approuvés automatiquement sans avoir à passer par ce processus. Veuillez noter que les gestionnaires ne devraient pas approuver les demandes de congés des employés qui doivent retourner à leur poste d'attache pendant la période de congé demandée sans consulter le gestionnaire du poste d'attache.
- Une fois que l'impact a été établi et que la convention collective a été examinée, le SGE doit présenter ces renseignements au gestionnaire du centre d'appels pour approbation.
- Une fois que la première rotation est approuvée pour tous, la deuxième rotation prévue pour les employés peut commencer afin de déterminer les droits aux congés qui restent (s'il y a lieu). Les employés qui n'ont bénéficié d'aucun congé approuvé au cours de l'une des rotations antérieures auront la priorité au tour suivant.
- L'équipe de gestion aura **10 jours ouvrables** pour analyser et approuver les congés demandés pendant la rotation n° 1 de chaque période de congé. Pour les rotations subséquentes relevant de la même période de congé, l'équipe de gestion aura **cinq jours ouvrables** pour analyser et approuver le reste des demandes de congés.
- Le processus d'approbation des congés devrait s'effectuer selon le calendrier suivant :

Période	Date de début de la	Date de fin de la	Date d'appel	Date limite de
---------	---------------------	-------------------	--------------	----------------

	<i>période</i>	<i>période</i>	<i>de congés</i>	<i>l'approbation</i>
1	1 <sup>er</sup> avril	15 juin	8 janvier	15 février*
2	16 juin	15 septembre	25 février	31 mars
3	16 septembre	15 janvier	25 février	30 juin**
4	16 janvier	31 mars	1 <sup>er</sup> octobre	9 novembre

\*Cette date est prévue pour tenir compte des employés absents pendant les fêtes.

\*\*Cette date est prévue pour tenter d'approuver tous les congés avant les vacances d'été.

### **3. Communication des décisions**

- Lorsqu'elle est approuvée par le gestionnaire, la décision d'approuver ou de refuser une demande devrait être transmise directement à l'agent par son chef d'équipe. En cas de refus, les agents seront avisés de la décision du gestionnaire et la justification du refus sera présentée par écrit.

### **4. Processus prévoyant les changements**

- Si un employé souhaite changer de jour avec une autre personne, la situation devrait être portée à l'attention du SGE pour examen après avoir été approuvée par les chefs d'équipe.
- Si un employé retire sa demande de congé et qu'il n'y a qu'un seul employé inadmissible à l'octroi d'un congé ce jour-là, il faudrait tenir compte de l'employé initialement inadmissible à la demande de congé annuel pour ce jour-là (étant donné que toutes les considérations font l'objet d'un examen). Dans le cas où le nombre de demandes dépasserait la limite, il faudrait consulter la politique de résolution des congés annuels. Aucune demande subséquente ne devrait être retenue une fois que la limite est atteinte.

## **Annexe B**

***Lignes directrices applicables à l'approbation des demandes de congés***

*Si un employé est en congé prolongé ou détaché (p. ex., en congé de maternité, de maladie, etc.), il lui incombe de communiquer avec la direction avant l'échéance du délai de 10 jours ouvrables de la première rotation pour chaque période de planification, afin que son congé puisse être retenu durant les périodes allouées.*

***Demandes de congés exigeant un statut prioritaire***

*L'ordre de priorité applicable aux demandes de congés sera le suivant :*

- 1. Congé pour s'occuper de la famille (Article 41.03) : Congé de maternité / Congé parental / Congé pour s'occuper de la famille / Congé de maladie à long terme*
- 2. Congé annuel, Congé de bénévolat, Congé personnel*
- 3. Congé avec étalement du revenu (CER).*

*Toutes les demandes de congés sont prises en considération conformément aux articles 33 à 53, inclusivement, de la convention collective et suivant les directives sur les congés du Secrétariat du Conseil du Trésor (c'est-à-dire, le CER). Un congé non payé peut être accordé dans des circonstances exceptionnelles et/ou imprévues, conformément aux dispositions de la convention collective aux [les deux copies présentées en preuve sont illisibles].*

*Voici des facteurs qui peuvent être pris en considération au moment de l'examen d'une demande de congé :*

- les droits accumulés,*
- les circonstances familiales;*
- les circonstances personnelles (p. ex., les situations stressantes)*
- le motif de la demande;*
- les nécessités du service.*

*En ce qui concerne les demandes de congés payés en raison d'un rendez-vous, d'un problème de santé personnel ou d'un rendez-vous familial, comme il est précisé dans la politique du Conseil du Trésor, il est attendu que tout sera mis en œuvre pour tenter de prévoir ce rendez-vous en dehors des heures normales de travail. Advenant qu'un employé ait des*

*rendez-vous réguliers et/ou de suivi, il doit utiliser un congé de maladie pour couvrir la période du rendez-vous.*

*Si les demandes reçues excèdent le nombre de congés autorisés par jour, le groupe de travail doit consulter la **Politique de résolution des congés annuels** (Annexe C).*

### **Annexe C**

#### **Politique de résolution des congés annuels**

- 1. Aviser le personnel touché de tout conflit afin de voir s'il y a lieu de parvenir à une entente.*
- 2. Si vous ne pouvez pas résoudre la situation, demandez de plus amples renseignements aux employés touchés, afin de déterminer quelles circonstances entourent la demande de congé (p. ex., qui a eu cette même période l'année précédente, qui avait déjà changé ses projets afin de s'adapter au calendrier, quel employé n'a pas eu de vacances d'été mais voulait prendre des vacances à Noël).*
- 3. En dernier recours, après que toutes les solutions de rechange raisonnables ont été épuisées, un tirage au sort pourrait être effectué entre les employés touchés.*

*Les lignes directrices sur les congés annuels sont conformes à la convention collective (PA), des éclaircissements ayant été obtenus auprès des Ressources humaines nationales. Les présentes lignes directrices n'ont pas pour objet de permettre de pallier toutes les situations; la direction du centre d'appels peut gérer des circonstances exceptionnelles au cas par cas.*

[...]

[Les passages en évidence le sont dans l'original.]

[24] Des copies du communiqué et des lignes directrices ont été présentées à Mme Zubriski; cependant, elle a affirmé qu'elle ne se souvenait pas de les avoir vues parce que leur diffusion remontait à très longtemps. À la question de savoir quand ces copies lui ont été montrées pour la dernière fois, elle a répondu qu'elle ne s'en souvenait pas. Elle a affirmé que le processus de demande de congés comportait des délais à l'intérieur desquels elle-même et les autres membres de l'équipe devaient présenter leurs demandes, et qu'un délai était imparti à la direction pour examiner les demandes et y répondre.

[25] Mme Zubriski a affirmé qu'il avait été difficile et frustrant pour elle de se voir

refuser les congés qu'elle avait demandés. Elle a déclaré que sa famille habite dans une autre ville et qu'elle avait manqué un certain nombre d'activités qu'elle et sa famille avaient planifié. Mme Zubriski a affirmé que le congé était toujours refusé au départ, puis accordé ultérieurement et que, par conséquent, il était difficile de faire des projets. À la question de savoir pourquoi elle avait signé le grief, elle a répondu qu'elle l'avait fait parce qu'il semblait que l'employeur n'accordait pas de vacances du tout.

[26] Une copie de ses soldes de congés pour l'exercice 2009-2010 a été présentée à Mme Zubriski. Les soldes révélaient ce qui suit :

- le 1<sup>er</sup> avril 2009, Mme Zubriski a reporté 83,26 heures de congé de l'année précédente;
- le 1<sup>er</sup> avril 2009, elle s'est vu créditer 101,6 heures de congé pour l'exercice 2009-2010;
- le 1<sup>er</sup> avril 2009, elle avait en tout 184,86 heures de congé;
- au 31 mars 2010, il restait à Mme Zubriski un solde de 91,53 heures (12,20 jours).

[27] En contre-interrogatoire, Mme Zubriski a confirmé que deux jours de congé qu'elle avait initialement demandés, les 4 et 8 septembre, avaient été accordés. Elle a aussi confirmé que les nécessités du service avaient été invoquées en guise de motifs de refus en ce qui concerne les demandes visant les 20 juillet et 4 août 2009. À la question de savoir si elle connaissait les détails de ces nécessités du service, elle a affirmé qu'elle présumait que trop de gens avaient demandé des congés à ces dates.

[28] Toujours en contre-interrogatoire, Mme Zubriski a confirmé qu'elle ignorait les règles régissant l'établissement du calendrier des congés et les nécessités du service. À la question de savoir si elle avait rencontré son CE ou discuté de cette question avec lui, elle a répondu qu'elle avait eu 20 CE durant la période qu'elle avait passée au centre d'appels. À la question de savoir si elle en avait discuté avec M. McLeod, sa réponse a été la suivante : [traduction] « Je ne peux pas vous dire. Il y a longtemps de cela. J'imagine que c'est possible, peut-être. Je ne suis pas sûre. Je ne peux pas vous dire. »

[29] À la question de savoir si sa demande de congé pour le 12 juin 2009 avait été

approuvée, Mme Zubriski a répondu qu'elle l'ignorait. Elle n'avait aucun souvenir des congés qu'elle avait pris durant la période en question.

[30] La preuve a révélé qu'avant le 16 avril 2009, Mme Bell avait demandé les congés suivants :

- les 2 et 3 juillet 2009 : 15 heures;
- le 17 juillet 2009: 3,5 heures;
- du 27 juillet au 7 août 2009: 67,5 heures;
- le 28 août 2009 : 3,5 heures.

[31] Entre le 16 avril 2009, à 14 h 13, et le 21 avril 2009, à 16 h 02, Mmes Bell et Kosowan ont échangé des courriels, dont voici des extraits pertinents :

[Mme Bell à Mme Kosowan - le 16 avril 2009, à 14 h 13]

[Traduction]

*Je sou mets une autre demande de congé annuel pour les jours qui resteront une fois que tous les congés du Centre des services téléphoniques des Programmes de la sécurité du revenu (PSR) auront été approuvés. Encore une fois, je ne suis pas d'accord avec le fait qu'on ne m'offre que le dernier choix, puisque je n'ai reçu qu'un jour complet et deux demi-journées de congé cet été, que je n'ai pas eu la possibilité de modifier ma demande et que je sais que je n'ai pas eu la plus grande partie de mes vacances d'été l'an passé. De plus, comme j'ai occupé par intérim le poste de conseillère en assurance de la qualité jusqu'à la fin de septembre 2008, mes congés de l'an passé ne devraient avoir aucune incidence sur mes vacances d'été cette année.*

*Je demande les dates suivantes :*

<i>le 26 juin</i>	<i>4 heures [...]</i>
<i>du 6 au 10 juillet</i>	<i>37,5 heures [...]</i>
<i>les 20 et 21 juillet</i>	<i>15 heures [...]</i>
<i>le 22 juillet</i>	<i>7,50 [...]</i>
<i>du 17 au 26 août</i>	<i>60 heures [...]</i>
<i>du 31 août au 4 sept.</i>	<i>37,50 heures [...]</i>
<i>[...]</i>	

[Mme Kosowan à Mme Bell - le 20 avril 2009, à 14 h 59]

[Traduction]

*Tel qu'il a été discuté, voici les dates qui sont disponibles; si vous êtes intéressée, veuillez soumettre votre demande par l'intermédiaire du bureau électronique pour demain, à la fermeture des bureaux.*

*Le 26 juin - je peux approuver la journée complète - vous pouvez modifier votre demande à titre de jour personnel.*

*Du 6 au 10 juillet - je peux approuver les 6, 7 et 8 juillet (du lundi au mercredi) seulement.*

*Le 20 juillet - je ne peux pas approuver cette demande.*

*Les 21 et 22 juillet - je peux approuver ces deux dates (mardi et mercredi).*

*Du 17 au 21 août - je peux approuver la période du mardi 18 au jeudi 20 seulement au cours de cette semaine-là.*

*Du 24 au 28 août - je peux approuver les lundi 24 et mardi 25 seulement au cours de cette semaine-là.*

*Du 31 août au 4 sept. - je peux approuver la période du lundi 31 août au jeudi 3 sept.*

[...]

[Mme Bell à Mme Kosowan - le 21 avril 2009, à 16 h 02]

[Traduction]

[...]

*J'ai tenté à maintes reprises aujourd'hui d'accéder au bureau électronique et les détails de mon solde de congés sont inaccessibles, alors je vais attendre que le bureau électronique soit accessible pour soumettre ma demande. Voici les dates que je demande à titre de congés annuels :*

<i>le 25 juin</i>	<i>7,5</i>
<i>le 26 juin</i>	<i>7,5 [...]</i>
<i>le 6 juillet</i>	<i>7,5 [...]</i>
<i>les 7 et 8 juillet</i>	<i>15</i>
<i>les 21 et 22 juillet</i>	<i>15</i>
<i>du 18 au 25 août</i>	<i>45</i>
<i>du 31 août au 3 sept.</i>	<i>30</i>

*Je demande de nouveau à la direction de prendre en considération la possibilité d'accorder les 17 août et 4 septembre à titre de congés annuels, afin que je puisse avoir au moins deux périodes de cinq jours consécutifs incluant la fin de semaine. J'envisagerais de laisser tomber d'autres congés si cette demande pouvait être approuvée. Les deux périodes m'obligeraient à conduire pendant quatre heures pour rentrer à la maison, afin de travailler une journée, puis de faire demi-tour et de conduire pendant quatre heures à nouveau. J'ai été avisée par mes collègues qu'initialement ils s'étaient vu refuser un vendredi ou un*

*lundi, mais qu'ils avaient pu négocier afin que cette période soit approuvée.*

[...]

[32] Mme Bell a déclaré que lorsqu'elle s'est vu refuser un congé en raison des nécessités du service, elle a été informée que l'employeur n'avait pas suffisamment de monde pour répondre aux appels téléphoniques. Elle a dit que, selon sa compréhension, 20 p. 100 du personnel pouvait être en congé en même temps, ce qui incluait les congés de maladie prévus. Elle a ajouté que, à son avis, les gestionnaires n'utilisaient pas correctement ce seuil de 20 p. 100.

[33] Mme Bell a déclaré que sa famille possédait un chalet qui se trouvait à quatre heures de distance. Elle a ajouté que l'un des dénominateurs communs entre les fonctionnaires était qu'ils n'avaient pas d'enfants. Elle a affirmé que même si certaines des demandes de congé étaient approuvées, elles ne l'étaient pas toutes.

[34] Mme Bell a confirmé que les périodes de janvier à avril et de la mi-juin à septembre, environ, étaient les plus occupées. Souvent, on offrait aux employés à temps partiel de travailler à temps plein durant ces périodes. Elle a dit que la direction était au courant des périodes occupées et que cette dernière ne faisait rien pour augmenter l'effectif, ce qui aurait permis aux employés de prendre leurs congés annuels. Elle a déclaré qu'elle n'était pas d'accord avec l'idée de prendre ses vacances en octobre ou en novembre. Selon elle, la direction aurait pu embaucher plus d'étudiants afin de permettre aux employés nommés pour une période indéterminée (à temps partiel et à temps plein) de prendre leurs vacances.

[35] Mme Bell a déclaré qu'elle n'avait pas le sentiment d'être respectée ou appréciée en tant qu'employée. Elle a dit que les congés refusés avaient eu pour conséquence de l'empêcher de se rendre au chalet et de voir sa famille. À un moment donné, en réponse à une question de son représentant, elle a déclaré que certains étudiants avaient pu prendre des congés de premier choix, même s'ils étaient censés remplacer les fonctionnaires. Ultérieurement, lorsqu'elle a de nouveau répondu à une question de son représentant, elle a déclaré que l'été était la période occupée et que l'employeur aurait dû avoir suffisamment d'employés pour répondre aux appels téléphoniques; elle a laissé entendre qu'il aurait dû embaucher des étudiants.

[36] En contre-interrogatoire, un rapport faisant état de son solde de congés pour l'exercice 2009-2010 a été présenté à Mme Bell. Lorsqu'elle a été priée de confirmer qu'elle avait pris tous ses congés et qu'elle en avait reporté certains des exercices précédents, elle a répondu qu'elle ne le savait pas. Elle a cependant reconnu qu'elle les avait peut-être tous pris. Mme Bell a aussi confirmé qu'elle avait souvent rencontré son CE afin de discuter des congés. À la question de savoir s'ils avaient discuté des facteurs qui entraient en jeu lorsqu'il s'agissait d'accorder ou de refuser des congés, elle a répondu qu'elle était certaine qu'ils en avaient parlé.

[37] Le rapport faisant état des congés de Mme Bell pour l'exercice 2009-2010 a révélé ce qui suit :

- le 1<sup>er</sup> avril 2009, elle a reporté 18,13 heures de congé de l'année précédente;
- le 1<sup>er</sup> avril 2009, elle s'est vu créditer 150 heures de congé pour 2009-2010;
- le 1<sup>er</sup> avril 2009, elle avait en tout 168,13 heures de congé;
- au 31 mars 2010, il lui restait un solde de 0,20 heure (0,030 jour).

[38] Mme Horrox a déclaré que lorsqu'elle prenait des décisions au sujet des congés, elle s'appuyait sur la convention collective et les lignes directrices. Elle a dit qu'en raison du genre de travail et du nombre limité de congés qui pouvaient être accordés à un moment quelconque, les lignes directrices ont été élaborées et des délais ont été établis pour les demandes de congés. Mme Horrox a aussi expliqué comment les lignes directrices étaient appliquées. Elle a mentionné que chaque bureau avait un spécialiste en gestion de l'effectif (« SGE ») qui collaborait avec le centre d'appels et le bureau national, évaluait le fonctionnement et calculait le nombre d'heures-personne nécessaires sur une période donnée. Le SGE établit les nécessités de chaque service et informe chaque service combien de congés peuvent être approuvés pour une période donnée.

[39] En ce qui concerne le seuil de 20 p. 100 auquel Mme Bell a fait allusion, Mme Horrox a dit qu'il s'agissait de ce qu'il était possible de planifier et de mettre à l'horaire, comme les vacances et les congés pour raison de famille. Elle a ajouté que le

SGE avait indiqué que huit (8) pour cent des congés étaient imprévus, par exemple, les congés de maladie ou les congés pour des rendez-vous chez le médecin ou pour un autre genre de chose imprévisible. Mme Horrox a dit que certains types de congés étaient prioritaires, tout d'abord les congés pour s'occuper d'un membre de la famille, suivis des vacances, des congés personnels et des congés avec étalement du revenu. Elle a affirmé que dans un service tel que le centre d'appels, si un employé ou certains nombres d'employés prennent un congé pour raison de famille, l'octroi de congés aux autres employés peut en être affecté.

[40] Mme Horrox a déclaré que dans le cadre du processus, la direction mentionne aux employés quelles sont les périodes où la demande dépasse l'offre et celles où la demande est inférieure à l'offre. Elle a dit qu'elle et les CE examinent les demandes de congés pour la période en question, jour par jour, et évaluent les facteurs afin de déterminer le nombre de congés qu'ils peuvent approuver et à qui les accorder. Mme Horrox a dit qu'il y a parfois des conflits qu'elle et les CE doivent examiner afin de déterminer s'il y a une solution possible.

[41] En ce qui concerne la période en question dans le grief, soit celle du 16 juin au 15 septembre 2009, Mme Horrox a indiqué qu'il y avait une trentaine d'ASC répartis en deux équipes, dont certains travaillaient à temps partiel.

[42] Mme Horrox a été interrogée quant au refus de la demande de congé de Mme Bell, qui équivalait à une journée incomplète. Elle a dit qu'au moment d'approuver un congé, la direction s'efforce d'accorder la priorité aux demandes d'une semaine ou d'une journée complète, plutôt qu'à celles visant une partie d'une journée.

[43] Un courriel envoyé par Mme Kosowan à Mme Horrox, daté du 7 avril 2009, a été présenté en preuve. Ce courriel a été envoyé en réponse à celui de Mme Horrox, plus tôt ce jour-là, parce que Mme Bell avait demandé à rencontrer Mme Horrox pour discuter des congés. Le courriel était rédigé comme suit :

[Traduction]

[...]

*- nous avons envoyé l'appel de congés indiquant combien d'employés pouvaient être absents à chacune des dates de cette période*

- une fois reçues, nous avons relevé les dates où la demande dépassait l'offre et nous avons demandé si quelqu'un était disposé à s'adapter ou en mesure de le faire
- seulement quelques employés ont répondu qu'ils étaient disposés à s'adapter ou en mesure de le faire
- avons envoyé un courriel indiquant des dates disponibles auxquelles il y aurait lieu d'accorder des congés
- nous avons examiné les congés accumulés et les circonstances familiales/spéciales indiquées par le personnel et avons pris cela en considération
- nous avons examiné qui s'était vu accorder un congé lors de l'appel précédent pour la même période en 2008-2009 et qui avait renoncé à des dates afin d'accommoder les besoins des autres
- en fonction des réponses des employés au sujet des circonstances spéciales, des employés qui s'étaient vu accorder un congé lors de l'appel pour 2008-2009 et qui avaient renoncé à des dates, nous avons décidé qui obtiendrait un congé pour la période visée par l'appel, conformément aux lignes directrices

Par ailleurs, nous avons utilisé le bureau électronique afin de nous assurer que notre dénombrement était exact. Sur 23 employés, après avoir éliminé les trois qui avaient pris un [COIF] l'été dernier, elle s'est classée au quatrième rang sur les 20 ASC restants pour les congés annuels accordés durant la même période du 16 juin au 15 septembre l'année dernière.

Elle a obtenu des congés annuels tous les mois, de mai à nov. 2008 et en mars 2009, alors qu'une autre employée avait annulé sa demande de congé pour l'accommoder. Elle s'est vu refuser une demi-journée la veille de Noël mais a pris des congés imprévus pendant une partie de la journée du 23 déc. et toute la journée du 24 déc. Elle n'a jamais offert, modifié ni laissé tomber un congé pour s'adapter aux besoins des autres.

Les seuls jours où elle a annulé ses demandes de congés au cours de l'été (demi-journées) étaient des jours où la météo était exécrable, et elle décidait une fois rendue au travail qu'elle ne voulait plus prendre l'après-midi de congé pour aller au chalet.

[...]

[44] Depuis 2004 et jusqu'à l'audience, Peter Cabel était CE, d'abord auprès de RHDCC et maintenant à la section du traitement et des paiements de Service Canada (« SC »). De juillet 2009 à août 2010, M. Cabel a remplacé Mme Horrox. Il a répondu aux demandes de renseignements après le dépôt du grief. Il n'a pris aucune décision

concernant l'octroi ou le refus de congés.

[45] En contre-interrogatoire, M. Cabel a affirmé qu'il avait le pouvoir d'approuver et de refuser les congés, ce qu'il a fait. À la question de savoir combien de demandes de congés il avait approuvées et refusées, il n'a pas été en mesure de répondre. Lorsqu'il a été questionné au sujet des motifs justifiant le refus d'un congé, il a déclaré que le motif invoqué le plus souvent était le nombre excessif de demandes de congés présentées pour une journée ou une semaine en particulier. M. Cabel a aussi confirmé qu'il n'avait pas pris part à l'approbation ou au refus de congés pendant la période en question dans le présent grief et qu'il ne pouvait pas se prononcer quant aux motifs justifiant des refus de congés précis.

[46] La preuve a révélé que la période des vacances d'été (du 16 juin au 15 septembre) était très chargée pour ce qui est du travail.

### **III. Résumé de l'argumentation**

#### **A. Pour les fonctionnaires s'estimant lésés**

[47] La principale question à trancher est celle de savoir si l'employeur a enfreint les dispositions de la clause 34.05 de la convention collective en ne faisant pas tout effort raisonnable pour autoriser les demandes de congés des fonctionnaires durant l'été 2009.

[48] La seconde question à trancher est celle de l'objection soulevée par l'employeur en vertu de *Burchill c. Canada (Procureur général)*, [1981] 1 C.F. 109 (C.A.), à l'égard de la compensation monétaire à verser aux fonctionnaires si le grief est accueilli.

[49] La troisième question soulevée au cours de l'audience concernait le nombre de fonctionnaires faisant partie du grief collectif.

[50] Mmes Bell et Zubriski ont toutes deux livré un témoignage sur le travail qu'elles effectuaient. Elles l'ont qualifié d'exigeant et de stressant. Elles répondaient à des appels qui duraient, en grande partie, entre cinq et six minutes.

[51] Mme Bell a déclaré que la direction savait qu'elle pourrait avoir besoin d'employés supplémentaires en été. Elle a travaillé tous les jours pendant l'été et n'a pas pu consacrer de temps à sa famille. Elle a déclaré qu'elle ne se sentait pas

appréciée.

[52] À la question de savoir si un autre outil était utilisé pour la planification des congés, Mme Horrox a déclaré qu'en 2009, les lignes directrices étaient utilisées et que ces dernières avaient été élaborées à l'administration centrale de RHDC. Selon elle, la direction pouvait prévoir environ 20 p. 100 des congés pour une période donnée. Elle a dit que certains types de congés, comme le congé pour s'occuper de la famille, étaient approuvés en priorité et faisaient partie du 20 p. 100 qui était planifié au préalable.

[53] Alors que l'employeur a pour mandat de gérer le service public, à SC, il a omis de l'organiser d'une façon qui aurait permis d'appliquer adéquatement la convention collective. L'employeur ne peut pas faire valoir ses droits et son pouvoir d'organiser ses activités et, en même temps, structurer ces mêmes activités de manière à entraver l'application de la convention collective. À cet égard, j'ai été renvoyé à *Dufour c. Conseil du Trésor (ministère du Développement des ressources humaines)*, 2004 CRTFP 123.

[54] Les fonctionnaires m'ont aussi renvoyé à *Morhart c. Conseil du Trésor (Solliciteur général du Canada - Service correctionnel)*, 2002 CRTFP 36, et à *Whyte c. Conseil du Trésor (Transports Canada)*, dossier de la CRTFP 166-02-17992 (19891010), [1989] C.R.T.F.P.C. 260 (QL), qui appuient la proposition qu'un employeur doit constituer un effectif suffisant, non seulement pour produire les biens et services qu'il souhaite offrir à sa clientèle, mais aussi pour lui permettre de respecter ses engagements envers son effectif quant à la durée de la semaine normale de travail, y compris les congés.

[55] Les fonctionnaires ont soutenu que la preuve avait révélé que la majorité des demandes de congés avaient été refusées sur la base des congés qui avaient été pris durant la même période au cours de l'année précédente. Ils ont en outre soutenu que Mme Horrox n'avait pas pu confirmer, en contre-interrogatoire, si les renseignements que l'employeur avait présentés dans les documents au sujet des congés étaient exacts.

[56] Les fonctionnaires ont soutenu qu'il était déraisonnable de refuser des vacances sur la base des congés pris au cours des années précédentes, sans tenir compte des autres facteurs ou motifs.

[57] Les fonctionnaires ont soutenu que si l'été était chargé, il revenait à l'employeur

de faire tout effort pour pourvoir les postes en embauchant des étudiants, des personnes faisant partie de bassins de candidats ou des employés occasionnels, ou en autorisant des employés à temps partiel à effectuer le travail.

[58] Les employés ont besoin d'un équilibre travail-vie personnelle, à l'égard duquel les vacances jouent un rôle clé. Un employé qui n'a pas la possibilité de prendre des vacances rate l'occasion de se recentrer et risque même d'être sujet à l'épuisement professionnel.

[59] Lorsque les fonctionnaires ont soumis leurs demandes de congés pour l'été 2009, celles-ci ont toutes été refusées, pour le même motif que toutes les autres demandes qui ont été refusées, soit les nécessités du service, ce qui n'était pas justifié.

[60] Rien de précis n'a été présenté à l'égard des refus, et aucune donnée ni aucun fait n'ont servi à étayer la déclaration selon laquelle les nécessités du service constituaient un motif. L'employeur n'a présenté aucune preuve concernant le coût des nécessités du service, que ce soit en 2009 ou au moment de l'audience. Dans *Power c. Conseil du Trésor (Transports Canada)*, dossier de la CRTFP 166-02-17064 (19880225), [1988] C.R.T.F.P.C. 56 (QL), à la page 8, l'arbitre de grief a déclaré que « [l]es "nécessités du service" ne constituent pas une formule magique que l'employeur peut employer en vue de refuser à des employés ce qui leur est dû en vertu d'une convention collective. »

[61] La jurisprudence a établi que l'approbation ou le refus de la demande d'un employé nécessite une évaluation objective. *Public Service Alliance of Canada v. Regina Airport Authority Inc.*, [2010] S.L.A.A. No. 19 (QL), mentionne ce qui suit :

[Traduction]

[...]

*Une décision relative à une demande de congé doit être prise conformément à la convention, qui exige l'évaluation objective des nécessités du service. L'on s'attend raisonnablement à ce que cette question soit évaluée et tranchée avant qu'une décision ne soit prise au sujet de la demande de congé [...]*

[...]

[62] Les fonctionnaires ont soutenu que l'employeur ne s'était pas efforcé de répondre à leurs besoins. Il a par ailleurs transmis des messages contradictoires pour justifier le

refus des demandes de congés, comme en témoignent les différentes réponses au grief aux premier, deuxième et troisième paliers.

[63] Les fonctionnaires ont soutenu que l'employeur avait enfreint la convention collective et que le grief devait être interprété de manière à accorder un redressement intégral, efficace et significatif. À cet égard, les fonctionnaires ont demandé à la Commission de rendre l'ordonnance suivante :

- que l'employeur a enfreint la convention collective;
- qu'une compensation monétaire soit versée aux fonctionnaires pour le stress et le préjudice qu'ils ont subi par suite du refus de leurs demandes de congés annuels.

[64] Dans sa réponse au grief, l'employeur a déclaré que le congé ne peut être rétabli après le fait. Bien qu'il en soit ainsi, il ne sera jamais possible d'offrir un redressement significatif aux employés qui contestent le refus de leurs demandes de congés si la Commission adopte la position de l'employeur. Les fonctionnaires demandent 1 montant symbolique de 1 000 \$ pour chaque année écoulée depuis la violation de la convention collective en avril 2009, soit 7 000 \$ en tout (au moment de la présentation des arguments) pour tous les fonctionnaires. Cette somme de 7 000 \$ représenterait des dommages pour souffrance morale découlant du refus d'un avantage négocié en vertu de la convention collective. Les fonctionnaires croient que cette compensation symbolique est raisonnable et qu'elle constituerait un redressement significatif.

[65] En ce qui concerne l'objection de l'employeur selon laquelle le redressement demandé n'est pas celui demandé dans la procédure de règlement des griefs, les fonctionnaires invoquent *Blouin Drywall Contractors Ltd. v. United Brotherhood of Carpenters and Joiners of America, Local 2486* [1975] O.J. No. 31 et *Leclair c. Conseil du Trésor (ministère de la Défense nationale)*, 2010 CRTFP 82, qui affirment qu'une affaire ne doit pas être gagnée ni perdue pour un vice de forme, mais plutôt en raison de son bien-fondé.

## **B. Pour l'employeur**

[66] L'employeur soutient qu'il incombait aux fonctionnaires de s'acquitter du fardeau de la preuve, soit de démontrer qu'il y a eu violation de la convention collective, et que

ces derniers ne se sont pas acquittés de ce fardeau.

[67] La preuve démontre que des efforts raisonnables, une procédure coordonnée fondée sur des lignes directrices relatives aux demandes de congés, de nouvelles soumissions et des négociations ont permis de satisfaire aux besoins des employés tout en offrant des services correspondant aux activités de l'employeur.

[68] La clause 34.05 de la convention collective conférait à l'employeur le droit de fixer les congés annuels des employés. Cette clause contraignait aussi l'employeur à faire tout effort raisonnable pour accorder des congés dont la durée et le moment sont conformes aux demandes des employés. Cependant, la clause ne créait pas l'obligation d'approuver toutes les demandes, ni de conférer aux employés l'accès illimité à des congés dont la durée et le moment sont conformes à leurs demandes. À cet égard, l'employeur m'a renvoyé à *Morhart*.

[69] La preuve a révélé qu'au cours de l'été 2009, le nombre de demandes de congés a entraîné le refus de certaines d'entre elles. Elle a aussi révélé que l'employeur avait fait preuve de souplesse dans l'application des lignes directrices en ce qui concerne l'octroi de congés, et qu'il avait accordé des congés qui dérogeaient aux lignes directrices dans des circonstances exceptionnelles.

[70] Les fonctionnaires n'ont présenté aucune preuve de circonstances exceptionnelles justifiant l'octroi de congés dérogeant aux lignes directrices. En réalité, la preuve a révélé que l'employeur avait prévu un volume de travail plus élevé en été et que, par conséquent, il a offert à des employés à temps partiel, comme Mme Bell, des postes à temps plein pour l'été.

[71] Dans leurs observations, les fonctionnaires ont souligné que le défaut allégué de l'employeur de les autoriser individuellement à prendre les congés demandés était inacceptable, qu'ils étaient privés de prendre des congés durement gagnés et de la possibilité de se recentrer et que, en conséquence, ils étaient plus vulnérables à l'épuisement professionnel. Aucune preuve ne donnait à penser que les employés ne pouvaient pas prendre de congés en 2009-2010. Selon la preuve, certains employés n'ont pas pu prendre des congés aux dates de leur choix.

[72] La preuve a révélé que Mme Bell a pris plus de congés en 2009-2010 qu'elle n'en a

accumulé, alors que Mme Zubriski a pris presque tous ses congés accumulés cette année-là.

[73] Selon la position de l'employeur, [traduction] « faire tout effort raisonnable » ne veut pas dire approuver toutes les demandes de congés et, comme les fonctionnaires ont pu pendre leurs congés annuels à d'autres moments durant l'année, la question qu'il reste à trancher est celle de savoir si sa décision de ne pas approuver toutes les demandes de congés des fonctionnaires pour l'été 2009 était raisonnable.

[74] L'employeur a soutenu que pour déterminer s'il s'était acquitté de son obligation d'octroyer des congés de manière raisonnable, la Commission devait examiner la procédure qu'il avait suivie pour prendre ses décisions concernant les demandes de congés des fonctionnaires pour l'été 2009. La procédure de l'employeur découlait à la fois de la convention collective et des lignes directrices. La convention collective ne prévoyait aucune exigence particulière concernant l'établissement du calendrier des congés; la seule restriction était que l'employeur fasse tout effort raisonnable pour octroyer des congés dont la durée et le moment étaient conformes aux demandes des employés.

[75] L'employeur ne pouvait pas inscrire à l'horaire tous les congés demandés parce que les ASC offraient un service directement aux citoyens. La preuve a révélé que le nombre d'appels qu'ils recevaient augmentait en été, et que juillet était particulièrement chargé parce que les lettres liées à la Sécurité de la vieillesse et au Supplément de revenu garanti étaient envoyées à cette période, entraînant une augmentation des demandes de renseignements.

[76] Les lignes directrices fournissent un cadre raisonnable pour planifier les congés. Elles ont été élaborées conjointement par l'agent négociateur et la direction des centres d'appels et reposent sur les commentaires reçus du personnel dans un sondage national.

[77] L'employeur a suivi les lignes directrices. Selon le témoignage de Mme Horrox, en mars et avril 2009, la direction a pris ses décisions concernant les demandes de congés de tous les employés en s'appuyant sur les lignes directrices. L'approbation ou le refus était expliqué à l'employé par son CE.

[78] L'employeur m'a renvoyé au paragraphe 64 de *Morhart*, qui est en partie rédigé comme suit :

[64] [...] *Les nécessités du service sont assorties de systèmes et de politiques qui répondent généralement aux besoins et satisfont aux obligations. Il n'est pas opérationnellement viable pour un employeur de concevoir des méthodes qui lui permettraient d'accéder à toutes les demandes de congé annuel sans exception, particulièrement aux demandes de congé pour une journée ou pour quelques heures seulement. Les systèmes et les politiques qui marchent ne seront jamais irréprochables et ne garantiront jamais qu'on puisse agréer à toutes les demandes, voire qu'on les accepte toutes.*

[79] Aucune disposition de la convention collective n'empêchait le recours aux critères que l'employeur a utilisés et pris en considération, conformément aux lignes directrices, de manière logique.

[80] Les fonctionnaires se sont opposés à la position de l'employeur concernant la priorité accordée aux employés qui prenaient des congés pour s'occuper de la famille; cependant, c'est l'AFPC qui a participé à la formulation des lignes directrices, lesquelles accordent la priorité à ce congé plutôt qu'aux autres.

[81] Les fonctionnaires ont déclaré dans leurs observations qu'il incombait à l'employeur de faire tout effort possible pour tenter de pourvoir les postes, en recrutant des étudiants ou des personnes faisant partie d'un bassin de candidats et en embauchant des employés occasionnels; cependant, ils n'ont appuyé cette déclaration sur aucun fondement juridique. *Morhart* aborde cette question et souligne qu'il n'est pas raisonnable de s'attendre à ce qu'un employeur agisse comme tel lorsqu'il a en place une politique souple et réaliste.

[82] *Pronovost c. Conseil du Trésor (ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences)*, 2007 CRTFP 93, souligne qu'un employeur, en précisant une orientation, agit raisonnablement en se donnant des critères qui lui permettent d'éviter d'agir arbitrairement lorsqu'il fixe des congés annuels.

[83] *Pronovost* déclare aussi que le fait que la clause traitant des congés n'assujettisse pas la planification des congés aux nécessités du service ne veut pas dire qu'un employeur ne peut pas en tenir compte; les nécessités du service font partie d'un grand nombre d'éléments dont un employeur peut tenir compte lorsqu'il choisit une

procédure pour planifier les congés. Le choix et l'évaluation des éléments relèvent du droit de l'employeur de planifier les congés, comme le prévoit la convention collective.

### **1. Redressement demandé**

[84] La mesure corrective demandée au moment du dépôt du grief était l'octroi des congés demandés. Les fonctionnaires ont abandonné cette mesure corrective et demandent maintenant, en plus d'une déclaration selon laquelle il y a eu violation de la convention collective, une réparation pécuniaire sous la forme de dommages. L'employeur s'est opposé à cette tentative de modifier le redressement demandé.

[85] À aucun moment de la procédure de règlement des griefs les fonctionnaires n'ont avisé l'employeur de leur intention de demander une compensation monétaire pour des dommages non pécuniaires. Il s'agit d'une question d'équité procédurale, qui est contraire à la pratique en matière de relations de travail, en vertu de laquelle l'employeur a le droit de connaître l'affaire contre laquelle il doit présenter une défense. De plus, cette question va à l'encontre du principe énoncé dans *Burchill*, qui est étayé dans *Scheuneman c. Conseil du Trésor (Ressources naturelles Canada)*, dossier de la CRTFP 166-02-27847 (19981020), [1998] C.R.T.F.P.C. 93 (QL) (confirmé dans [2000] 2 C.F. 365 (1<sup>re</sup> inst.)), *Cameron c. Administrateur général (Bureau du directeur des poursuites pénales)*, 2015 CRTEFP 98, et *Smith c. Conseil du Trésor (Environnement Canada)*, dossier de la CRTFP 166-02-15057 (19861107), [1986] C.R.T.F.P.C. 308 (QL).

[86] L'employeur a soutenu que la demande des fonctionnaires visant à modifier le redressement afin de prévoir une réparation pécuniaire constitue un changement fondamental.

[87] L'employeur a en outre soutenu que les fonctionnaires n'ont présenté aucun fondement juridique relativement à leur demande visant à obtenir la somme de 7 000 \$. La convention collective ne prévoit pas le redressement que l'AFPC demande pour les fonctionnaires à titre individuel. Si l'AFPC avait voulu inclure une clause punitive pour le défaut présumé d'appliquer les dispositions de la convention collective qui traitent de l'établissement du calendrier des congés annuels, elle aurait dû négocier un tel avantage. À cet égard, l'employeur m'a renvoyé à *Canada (Procureur général) c. McKindsey*, 2008 CF 73.

[88] L'employeur a en outre soutenu que le fardeau de présentation consistant à

établir le montant des dommages incombe à la partie qui demande les dommages, ce que l'AFPC n'a pas établi. Il n'y a aucun lien rationnel entre le montant demandé et le grief. De plus, l'emploi du terme [traduction] « symbolique » pour faire renvoi à la somme de 7 000 \$ confirme qu'aucune perte concrète n'a été démontrée. L'octroi de [traduction] « dommages symboliques » n'est pas fondé en droit.

[89] De plus, l'employeur a soutenu qu'aucun élément de preuve n'a démontré qu'il y avait eu violation continue de la convention collective au fil des années.

[90] Les fonctionnaires ont également fait valoir qu'une compensation pécuniaire devait leur être versée en raison du stress et du préjudice qu'ils ont subi par suite du refus de leurs congés annuels durement gagnés. La convention collective prévoyait qu'ils avaient droit à des vacances. Aucun élément de preuve n'a été présenté établissant que les fonctionnaires n'ont pas obtenu de congés annuels ou qu'ils n'ont pas obtenu le nombre de congés annuels demandés; la preuve a plutôt révélé qu'ils n'ont pas obtenu les congés aux moments de leur choix.

## **2. Le nombre de fonctionnaires s'estimant lésés**

[91] L'employeur a admis que, initialement, sept fonctionnaires participaient au grief collectif lorsqu'il a été entendu au premier palier; cependant, au moment où il a été entendu au troisième palier, la formule 19 qui était jointe à la formule de transmission des griefs ne mentionnait que cinq des sept fonctionnaires initiaux. Les deux fonctionnaires qui faisaient initialement partie du grief et qui n'ont pas signé la formule de transmission du grief au troisième palier, Mmes Jackson et Buors, n'ont pas participé à l'audience.

[92] La *Loi* ne permet pas d'autoriser l'AFPC à présenter les griefs de ces fonctionnaires sans leur autorisation expresse. Il est bien reconnu qu'un fonctionnaire qui ne transmet pas son grief au dernier palier n'a pas droit à l'arbitrage devant la Commission.

[93] L'employeur a soutenu que le grief devait être rejeté.

## **C. La réponse des fonctionnaires s'estimant lésés**

[94] Les fonctionnaires ont soutenu qu'aucun élément de preuve n'établissait que les lignes directrices avaient été élaborées conjointement avec l'AFPC. Selon le témoignage

de Mme Horrox, les lignes directrices ont été élaborées par un groupe de personnes, à l'administration centrale de RHDCC.

[95] L'employeur a déclaré qu'il avait fait preuve de souplesse dans l'application des lignes directrices; cependant, il est regrettable qu'aucune souplesse n'ait permis aux fonctionnaires, à titre individuel, de prendre leurs vacances d'été. L'employeur n'a pas envisagé de solutions de rechange, et certaines demandes de congés ont été refusées simplement parce que les fonctionnaires, individuellement, avaient pris des vacances d'été l'année précédente.

[96] L'employeur n'a présenté ni statistiques ni faits à l'appui de son refus des demandes de congés, et il n'a fait aucun effort pour autoriser les fonctionnaires à prendre leurs vacances d'été.

[97] En ce qui concerne l'évaluation de la planification des congés et des demandes de congé, l'employeur a l'obligation de faire un effort véritable pour accorder les demandes de congés des employés et cette obligation suppose l'effort de constituer un effectif normal.

[98] La situation vécue au centre d'appels peut se comparer au cas de manque chronique de personnel qui est évoqué dans *Oates c. Conseil du Trésor (Transports Canada)* [1996] C.R.T.F.P.C. 3.

[99] L'AFPC a maintenu qu'au moment d'établir le nombre d'employés requis, l'employeur doit tenir compte de ses obligations contractuelles et des nécessités de son service. Bien que l'employeur ait le pouvoir discrétionnaire d'organiser ses activités, ce pouvoir discrétionnaire exige que la direction exerce ses pouvoirs de manière juste et raisonnable.

[100] Le fardeau d'établir les motifs du refus de l'employeur d'accorder les congés n'incombait pas aux fonctionnaires.

#### **IV. Motifs**

##### **A. Le nombre de fonctionnaires**

[101] Les paragraphes 215(1) et (2) de la *Loi* relèvent du titre « Grief collectifs » et sont libellés comme suit :

**215 (1)** *L'agent négociateur d'une unité de négociation peut présenter un grief collectif à l'employeur au nom des fonctionnaires de cette unité qui s'estiment lésés par la même interprétation ou application à leur égard de toute disposition d'une convention collective ou d'une décision arbitrale.*

**Consentement**

**(2)** *La présentation du grief collectif est subordonnée à l'obtention au préalable par l'agent négociateur du consentement — en la forme prévue par les règlements — de chacun des intéressés. Le consentement ne vaut qu'à l'égard du grief en question.*

[102] L'article 216 de la *Loi*, « Renvoi à l'arbitrage », est libellé comme suit :

**216** *Après l'avoir porté jusqu'au dernier palier de la procédure applicable sans avoir obtenu satisfaction, l'agent négociateur peut renvoyer le grief collectif à l'arbitrage.*

[103] Les paragraphes 77(1) et (2) du *Règlement*, soit « Présentation d'un grief » et « Consentement des fonctionnaires s'estimant lésés », respectivement, sont libellés comme suit :

**77 (1)** *L'agent négociateur qui souhaite présenter un grief collectif remplit la formule établie par l'employeur et approuvée par la Commission, et la remet à toute personne visée à l'article 75.*

**(2)** *L'agent négociateur joint au grief collectif la formule 19 de l'annexe signée par les fonctionnaires s'estimant lésés qui consentent à la présentation du grief.*

[104] Les paragraphes 82(1) et (2) du *Règlement* prévoient la procédure de retrait d'un grief collectif.

[105] Les paragraphes 89(1) et (2) du *Règlement* relèvent globalement du titre « Arbitrage de griefs » et, respectivement, des sous-titres « Avis de renvoi d'un grief à l'arbitrage » et « Copie de la formule de consentement ». Ils sont libellés comme suit :

**89 (1)** *L'avis de renvoi d'un grief à l'arbitrage est présenté selon l'une des formules ci-après de l'annexe, accompagnée de deux copies du grief :*

**a)** *dans le cas d'un grief individuel :*

[...]

*b) dans le cas d'un grief collectif, la formule 22;*

*c) dans le cas d'un grief de principe, la formule 23.*

*(2) Dans le cas d'un grief collectif, l'avis de renvoi à l'arbitrage est en outre accompagné de deux copies de la formule qui a été jointe au grief collectif en application du paragraphe 77(2).*

[106] Selon le paragraphe 241(1) de la *Loi*, les procédures prévues par la *Loi* ne sont pas susceptibles d'invalidation pour vice de forme ou de procédure.

[107] La *Loi* et le *Règlement* exigent seulement que chaque fonctionnaire lésé individuel signe la formule 19 de consentement et qu'ils présentent cette formule au moment où l'agent négociateur présente le grief collectif pour la première fois. La loi n'exige pas la signature d'une nouvelle formule 19, ou d'une formule subséquente, au moment du renvoi du grief collectif à l'arbitrage. Au moment du renvoi, en présumant que ce soit dans le délai imparti, l'article 89 du *Règlement* exige seulement qu'une formule 22 soit fournie à la Commission en même temps que la formule 19 initiale de consentement, qui a été présentée avec le grief lors du dépôt initial.

[108] L'examen du dossier de la Commission a révélé que deux formules 19 distinctes semblent avoir été signées. La première, qui a été signée par les sept fonctionnaires, le 7, le 8 ou le 9 avril 2009, lors du dépôt initial du grief, et la deuxième, qui n'a été signée que par cinq des sept fonctionnaires initiaux, le 30 septembre ou le 1<sup>er</sup> octobre 2009, avant le renvoi du grief au troisième palier. En outre, aucun des fonctionnaires n'a présenté un avis de retrait. À ce titre, les sept fonctionnaires initiaux font toujours partie du grief collectif.

## **B. Bien-fondé du grief**

[109] Pour les motifs qui suivent, le grief est rejeté.

[110] La clause 34.05 de la convention collective ne garantit pas que chaque employé obtiendra les congés qu'il ou elle demande. Il incombait à l'AFPC de démontrer que l'employeur avait enfreint la convention collective et qu'il n'avait pas respecté l'obligation qui lui était imposée en vertu de la clause 34.05 à l'égard de chaque fonctionnaire.

[111] Le grief qui fait l'objet de la présente décision mentionnait simplement ce qui suit : [traduction] « Je conteste le refus de l'employeur d'approuver ma demande de congés annuels ». En ce qui concerne la mesure corrective demandée, le grief mentionnait ce qui suit : [traduction] « Ma demande de congés annuels doit être approuvée de manière immédiate ». Sept fonctionnaires désignés ont signé la formule 19, et ont donc consenti au grief collectif. Selon ma lecture du grief collectif, chacun des fonctionnaires qui l'a signé croyait que ses congés lui avaient été refusés et demandait à ce que leurs congés soient accordés immédiatement.

[112] Au paragraphe 82 de *Pronovost*, dans son évaluation de la question de savoir si l'employeur s'était acquitté de son obligation de faire tout effort raisonnable, l'arbitre de grief a déclaré ce qui suit :

*[82] L'obligation de l'employeur s'applique pour chacune des demandes individuelles de congé annuel effectuées par les employés. L'évaluation des circonstances propres à chacune de ces demandes démontrera si l'employeur a assumé son obligation, pour chacun des cas particuliers. Bien que certaines circonstances peuvent être communes à plusieurs demandes, l'employeur doit assumer son obligation au cas par cas [...]*

[113] J'ai entendu les témoignages de deux fonctionnaires seulement, Mmes Bell et Zubriski. Comme je n'ai pas entendu les témoignages des cinq autres fonctionnaires désignés, je ne dispose d'aucune preuve indiquant quels congés ont été demandés, approuvés ou refusés, ni des mesures qui ont été prises à l'égard de ces congés refusés, le cas échéant. Bref, en l'absence de preuve, la partie du grief collectif qui concerne ces cinq fonctionnaires doit être rejetée.

[114] Même si la preuve a révélé que certaines demandes de congés précises avaient été refusées, la preuve concernant les motifs de ces refus semble montrer qu'il s'agissait de motifs liés aux nécessités du service.

[115] Les tâches que les fonctionnaires exerçaient consistaient à répondre directement aux demandes téléphoniques de renseignements des citoyens. Je n'ai entendu aucune précision quant au nombre d'appels par jour ou par semaine durant une période donnée, ni quant au nombre d'employés requis pour répondre aux appels téléphoniques au cours d'une journée, d'une semaine ou d'une autre période donnée. Selon les témoignages, l'employeur avait mis en place un système qui permettait de

déterminer, en fonction du lieu de travail, le nombre d'employés qui pouvaient prendre un congé préétabli, y compris des congés annuels. Essentiellement, le système en place prévoyait qu'en tout temps, seulement 20 p. 100 de l'effectif pouvait s'absenter.

[116] Dans beaucoup de lieux de travail, un certain nombre d'employés doivent être disponibles pour effectuer le travail, surtout dans un milieu comme le centre d'appels, où le travail des ASC consiste à répondre aux demandes de renseignements des citoyens. En même temps, il est bien établi qu'il n'y a qu'un nombre limité de jours de congé de premier choix et que la période de juin à septembre, à Winnipeg, peu importe l'année, comprend plusieurs de ces journées de congé de premier choix. Il va aussi sans dire que si tous les employés du centre d'appels veulent les mêmes congés au cours d'une période particulière, cela ne se réalisera pas et que certains d'entre eux n'obtiendront pas les congés demandés.

[117] L'employeur avait en place des lignes directrices, que Mme Horrox a déclaré avoir utilisées lorsqu'elle prenait des décisions concernant les congés. Ces lignes directrices établissaient une procédure qui prévoyait les délais à l'intérieur desquels les employés pouvaient demander des congés pour une future période de vacances.

[118] La preuve a aussi révélé que l'approbation des congés était plus ou moins fluctuante, au sens où lorsqu'une demande de congé précise était refusée initialement, elle pouvait être approuvée ultérieurement.

[119] Je souscris au raisonnement présenté par l'arbitre de grief au paragraphe 90 de *Pronovost*, lorsqu'il déclare qu'un employeur qui définit une politique agit raisonnablement en se donnant des critères qui lui permettent d'éviter d'agir arbitrairement, par exemple lorsqu'il fixe les congés. Comme dans *Pronovost*, l'employeur en l'espèce avait mis en place une politique qui n'était pas rigide et qui lui permettait de planifier les congés de manière apparemment juste et raisonnable.

[120] Le fait qu'un employé ne se voit pas accorder le jour ou la période de congé qu'il a expressément demandé ne constitue pas une preuve *prima facie* que l'employeur a enfreint la convention collective.

[121] Bien que je sois d'accord avec l'argument des fonctionnaires que les congés sont importants pour le bien-être des employés, la preuve a révélé que les deux employées

qui ont témoigné, Mmes Zubriski et Bell, ont toutes deux pris beaucoup de congés. Mme Zubriski a reporté 83,26 heures de congé à l'exercice 2009-2010, et le 1<sup>er</sup> avril 2009, elle s'est fait créditer 101,6 heures de plus. Au cours de 2009-2010, il semble qu'elle ait utilisé 93,33 heures de congé, ayant à nouveau reporté 91,53 heures de congé à 2010-2011. Mme Bell, d'un autre côté, a reporté 18,13 heures de congé à l'exercice 2009-2010, et le 1<sup>er</sup> avril 2009, elle s'est fait créditer 150 heures de plus. Au cours de 2009-2010, il semble qu'elle ait utilisé 167,93 heures de congé, ayant reporté 0,2 heure de congé à 2010-2011.

[122] Les fonctionnaires ont soutenu que l'expression [traduction] « nécessités du service » ne figurait pas à la clause 34.05 de la convention collective. Bien que ce soit peut-être le cas, comme il a été mentionné dans *Pronovost*, cela ne veut pas dire qu'il est interdit à l'employeur de les prendre en considération, ni de se fonder sur ces nécessités pour établir une procédure de planification des congés ou pour effectuer cette planification.

[123] Les fonctionnaires ont aussi laissé entendre que l'employeur aurait pu éventuellement embaucher davantage d'employés nommés pour une période déterminée et d'employés occasionnels, et qu'il aurait pu offrir aux employés à temps partiel de travailler à temps plein. Bien qu'un employeur doit avoir suffisamment d'employés pour faire le travail et pour être en mesure de traiter les demandes de congés légitimes des employés, il n'a pas à s'assurer d'avoir suffisamment d'employés pour qu'il puisse approuver toutes les demandes de congés. De plus, les fonctionnaires n'ont pas établi que les niveaux de dotation de l'employeur avaient contribué d'une manière ou d'une autre au refus déraisonnable de ce dernier d'accorder les congés en question. La question des congés est fluctuante et subjective. La convention collective énumère 19 types différents de congé, notamment le congé de maladie et les vacances. Bien qu'il puisse être facile de prévoir et de planifier les moments où des employés partiront en congé de maternité ou parental prolongé, beaucoup d'autres types de congés ne sont pas faciles à gérer et, à ce titre, la planification afin de s'assurer qu'il y aura suffisamment d'employés est difficile et délicate. Il est également simpliste d'affirmer qu'un employeur devrait embaucher plus d'employés, puisque ces nouveaux employés auraient aussi droit aux congés, y compris aux vacances.

[124] Ayant examiné les arguments et la preuve en l'espèce, je ne suis pas convaincu

que l'employeur a enfreint la convention collective en refusant des congés aux fonctionnaires.

**1. Redressement subsidiaire demandé**

[125] Comme j'ai décidé que le grief devait être rejeté parce que les fonctionnaires ne se sont pas acquittés du fardeau de démontrer qu'il y a eu violation de la convention collective, je n'ai pas à aborder la question du nouveau redressement demandé par les fonctionnaires.

[126] Pour tous les motifs énoncés ci-dessus, la Commission rend l'ordonnance qui suit :

*(L'ordonnance figure à la page suivante.)*

**V. Ordonnance**

[127] Le grief est rejeté.

Le 5 novembre 2018.

Traduction de la CRTESPF

**John G. Jaworski,  
une formation de la Commission  
des relations de travail et de l'emploi  
dans le secteur public fédéral**