

Date: 20201023

Dossier: 566-02-38258

Référence: 2020 CRTESPF 93

*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

AMANDA TURCOTTE

fonctionnaire s'estimant lésée

et

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

employeur

Répertorié

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

Affaire concernant un grief individuel renvoyé à l'arbitrage

Devant : James R. Knopp, une formation de la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral

Pour la fonctionnaire s'estimant lésée : Kim Patenaude, avocate

Pour l'employeur : Marie-France Boyer, avocate

Affaire entendue à Ottawa (Ontario) (par vidéoconférence),
les 1^{er} et 2 septembre 2020.
(Traduction de la CRTESPF)

MOTIFS DE DÉCISION**(TRADUCTION DE LA CRTESPF)**

I. Grief individuel renvoyé à l'arbitrage

[1] En 2016, Amanda Turcotte, la fonctionnaire s'estimant lésée (la « fonctionnaire »), était employée comme conseillère en expertise opérationnelle (CEO) auprès d'Emploi et Développement social Canada (l'« employeur »).

[2] La clause 28.04 de la convention collective en vigueur à l'époque se lit en partie comme suit : « Sous réserve des nécessités du service, l'Employeur s'efforce autant que possible de ne pas prescrire un nombre excessif d'heures supplémentaires et d'offrir le travail supplémentaire de façon équitable entre les employé-e-s qualifiés qui sont facilement disponibles. »

[3] À la fin de l'été 2016, la fonctionnaire a été informée de possibilités d'heures supplémentaires qui avaient été offertes à ses collègues, mais pas à elle. Le 4 octobre 2016, elle a présenté un grief, affirmant : [traduction] « Je conteste le fait que l'employeur n'a pas fourni une répartition juste et équitable des heures supplémentaires depuis le 29 août 2016, à une employée qualifiée. » Elle a allégué une violation de la clause 28.04a) de la convention collective.

[4] L'employeur a rejeté son grief au motif qu'elle n'était pas qualifiée pour effectuer le travail pour lequel les heures supplémentaires avaient été approuvées.

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

[6] Cette affaire devait être entendue à Sudbury, en Ontario. En raison de la pandémie de la COVID-19, elle a plutôt été entendue par vidéoconférence les 1^{er} et 2 septembre 2020.

[7] Pour les motifs qui suivent, le grief est rejeté. Je conclus que la fonctionnaire n'était pas qualifiée pour exécuter le travail qui devait être effectué pendant les heures supplémentaires.

II. Résumé de la preuve

[8] Les parties ont déposé conjointement un recueil de documents, ainsi qu'un énoncé conjoint des faits, qui se lit comme suit :

[Traduction]

1. [La fonctionnaire] est une employée de la fonction publique fédérale depuis 2006. Au cours de la période visée par le présent grief, [la fonctionnaire] était employée auprès d'Emploi et Développement social Canada en tant que conseillère en expertise opérationnelle (CEO). Ce poste est classifié au groupe et au niveau PM-03. La description de travail pour ce poste figure à l'**onglet 15** du recueil de documents.
2. [La fonctionnaire] travaillait à l'une des deux équipes de formation, de conseils et d'orientation (FCO) à la Division de l'assurance-emploi de la Direction générale des services de traitement et de paiement (DAE-DGSTP). (La DAE-DGSTP a ensuite été renommée Division de l'assurance-emploi de la Direction générale des Services de versement des prestations (DAE-DGSVP).)
3. Les équipes de FCO se composaient d'environ une vingtaine de CEO dirigées par un gestionnaire d'expertise opérationnelle. À l'époque, la gestionnaire de [la fonctionnaire] était Susan Park.
4. [La fonctionnaire] était la principale CEO qui appuyait l'Unité régionale de renseignements (URR). L'URR traite toutes les demandes de renseignements ministérielles, ainsi que toutes les demandes de renseignements des députés de l'Ontario.
5. L'équipe de FCO de [la fonctionnaire] tenait des réunions présidées par Mme Park. Le 30 juin 2016, Lorraine Nicol, conseillère principale intérimaire d'expertise opérationnelle et gestionnaire de l'équipe de RIQ [Rétroaction individuelle sur la qualité], a assisté à l'appel bimensuel de l'équipe de FCO. Le procès-verbal de la réunion du 30 juin 2016 de l'équipe FCO figure à l'**onglet 7** du recueil de documents.

6. Le 29 août 2016, [la fonctionnaire] a envoyé un courriel à Mme Nicol afin de se porter volontaire pour faire des heures supplémentaires relativement à la RIQ. Mme Nicol a répondu le même jour. Une copie de ce courriel figure à l'**onglet 8** du recueil de documents.
7. Les CEO qui ont présenté une demande ont été autorisés à travailler un maximum de 7,5 heures supplémentaires (HS) du lundi 29 août au vendredi 2 septembre 2016. La production pendant les HS était réservée aux activités de la RIQ. Le courriel du 26 août 2016 à l'intention des employés qui ont présenté une demande figure à l'**onglet 9** du recueil de documents.
8. Le 2 septembre 2016, un courriel a été envoyé aux membres de l'équipe de FCO et de l'équipe de RIQ en vue de les informer que, même si on ne leur avait pas demandé, des heures supplémentaires étaient approuvées jusqu'à concurrence de 7,5 heures supplémentaires du 6 au 9 septembre 2016 aux fins des activités suivantes : répondre aux demandes de C et D [conseils et directives], la RIQ (l'équipe de Lorraine et ceux exerçant des activités spécialisées de RIQ). [La fonctionnaire] a fait des HS relativement aux demandes de C et D du 6 au 9 septembre 2016. Le courriel du 2 septembre 2016 figure à l'**onglet 10** du recueil de documents.
9. Les CEO qui ont présenté une demande ont été autorisés à travailler un maximum de 7,5 HS du 12 au 16 septembre 2016. La production pendant les HS était réservée aux activités de la RIQ. Le courriel du 9 septembre 2016 à l'intention des employés qui ont présenté une demande figure à l'**onglet 11** du recueil de documents.
10. Les CEO qui ont présenté une demande ont été autorisés à travailler un maximum de 7,5 HS du 19 au 23 septembre 2016. La production pendant les HS était réservée aux activités de la RIQ. Le courriel du 16 septembre 2016 à l'intention des employés qui ont présenté une demande figure à l'**onglet 12** du recueil de documents.
11. Les CEO qui ont présenté une demande ont été autorisés à travailler un maximum de 7,5 HS du 26 au 30 septembre 2016. La production pendant les HS était réservée aux activités de la RIQ. Le courriel du 9 septembre 2016 à l'intention des employés qui ont présenté une demande figure à l'**onglet 13** du recueil de documents.
12. Le 29 septembre 2019 [sic, devrait être 2016], les employés qui ont présenté une demande ont été informés qu'aucune heure supplémentaire n'était approuvée pour la semaine du 3 au 7 octobre 2016, étant donné que la surveillance de la RIQ était à jour et que les HS en général avaient été réduites pour le mois. Le courriel du 29 septembre 2019

[sic, devrait être 2016] figure à l'**onglet 14** du recueil de documents.

13. Le 4 octobre 2016, [la fonctionnaire] a déposé le présent grief :

Énoncé du grief :

Je conteste le fait que l'employeur n'a pas fourni une répartition juste et équitable des heures supplémentaires depuis le 29 août 2016, à une employée qualifiée.

Mesure corrective demandée :

Une indemnisation pour toutes les heures supplémentaires manquées et toute autre mesure qui m'indemniserait intégralement.

*Le formulaire de grief du 4 octobre 2016 figure à l'**onglet 1** du recueil de documents.*

14. Mme Park a répondu au grief au premier palier. La réponse au grief au premier palier du 8 novembre 2016 figure à l'**onglet 2** du recueil de documents.

15. La réponse au deuxième palier du 12 septembre 2017 figure à l'**onglet 3** du recueil de documents.

16. La réponse au dernier palier du 8 mars 2018 figure à l'**onglet 4** du recueil de documents.

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

[9] La fonctionnaire a témoigné au sujet de son expérience et de son expertise, ainsi que de ses responsabilités en tant que membre de l'équipe de Formation, de conseils et d'orientation (FCO). Lorsque, le 12 janvier 2016, sa nouvelle gestionnaire, Susan Park, a demandé des renseignements sur ses compétences à titre de CEO, la fonctionnaire a répondu comme suit :

[Traduction]

[...]

Je suis compétente à toutes les étapes de niveau 1, à l'exception de l'échelon 2 CA [centre d'appels]. De même, je suis compétente à toutes les étapes de niveau 2, à l'exception des cas après la vérification et les appels.

J'ai étudié moi-même les sujets dont je ne suis pas compétente, mais je n'ai suivi aucune formation officielle à l'égard de ces sujets.

[...]

[10] La fonctionnaire a décrit le niveau 1 comme étant composé de cinq étapes relativement aux éléments fondamentaux du traitement des demandes de prestations

d'assurance-emploi. Un CEO consacre habituellement de six mois à un an au niveau 1, selon les nécessités du service. Le seul domaine de spécialisation associé au niveau 1 est le traitement à l'échelon 2 CA (centre d'appels).

[11] Le niveau 2 compte trois étapes. Il s'agit du traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi plus complexes. Dans son courriel, Mme Park a indiqué les trois domaines de spécialisation associés au niveau 2, à savoir, après vérification, réexamen officiel et préparation des appels.

[12] La fonctionnaire a témoigné au sujet de son haut niveau de responsabilité dans la réponse aux demandes de renseignements présentées par les ministres, les sous-ministres et les députés. Souvent, elle serait tenue de répondre immédiatement aux demandes de renseignements, avec peu ou aucun temps de préparation. Elle a témoigné qu'elle avait une connaissance approfondie des lois et des règlements ayant trait aux demandes de prestations d'assurance-emploi et au sujet de sa capacité de répondre rapidement et exactement à de telles demandes de renseignements, lorsqu'elles étaient présentées.

[13] La fonctionnaire était chargée de surveiller le travail de deux autres agents de l'équipe de FCO. Elle a examiné les ébauches de leur travail afin d'assurer l'exactitude et la conformité aux lois et aux règlements applicables.

[14] Sur une feuille de calcul préparée par la direction, la fonctionnaire a été reconnue comme étant en mesure de travailler sans l'appui supplémentaire d'un [traduction] « copain de surveillance ». Sa spécialisation dans le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi liées à la faillite a également été reconnue.

[15] Lorraine Nicol a témoigné être gestionnaire d'une équipe de RIQ. L'acronyme « RIQ » signifie « Rétroaction individuelle sur la qualité » et il a trait à un examen systémique, à l'échelle de l'organisation, de la qualité du travail effectué par les agents particuliers chargés du traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi.

[16] En juin 2016, Mme Nicol a assisté à une réunion des équipes de FCO afin d'attirer l'attention sur un défi auquel les équipes du RIQ étaient confrontées. Le travail accompli par le personnel de la RIQ avait changé considérablement en avril 2016 en raison de la mise en œuvre d'un nouveau programme unique et précis visant à

aider les équipes de la RIQ à surveiller et à fournir une rétroaction aux agents particuliers qui traitent les demandes de prestations d'assurance-emploi. Le programme, ou peut-être plus particulièrement, la plateforme sur laquelle le programme était fondé, ne fonctionnait pas aussi bien que prévu. Pour diverses raisons connexes, les équipes de la RIQ étaient confrontées à un arriéré de travail considérable. Mme Nicol a assisté à la réunion de FCO afin d'informer les membres de l'équipe de la nécessité qu'un membre d'une équipe de FCO soit muté à une équipe de la RIQ pour aider à traiter l'arriéré. La fonctionnaire ne s'est pas portée volontaire à cette mutation.

[17] Mme Nicol a témoigné qu'elle avait indiqué précisément la nature de son invitation lors de la réunion de juin – elle demandait qu'un membre de l'équipe de FCO se porte volontaire pour être muté à une équipe de la RIQ. À la réunion, aucune mention n'a été faite des heures supplémentaires disponibles pour traiter l'arriéré de la RIQ. Mme Nicol a témoigné avoir finalement obtenu un bénévole, mais elle a également témoigné de la nécessité, plus tard au cours de l'été, d'approcher la direction pour obtenir la permission d'accorder des heures supplémentaires afin de traiter l'arriéré.

[18] La fonctionnaire a témoigné être connue au bureau comme une personne qui n'a jamais hésité à faire des heures supplémentaires disponibles. À la fin du mois d'août 2016, un collègue lui a demandé pourquoi elle ne faisait pas les heures supplémentaires approuvées pour un certain projet de RIQ (aux fins de l'arriéré); elle a témoigné qu'elle n'était pas au courant de l'existence du projet ni du fait que des personnes faisaient des heures supplémentaires à son sujet.

[19] Mme Nicol a témoigné que le projet exigeait une attention immédiate et urgente parce que les renseignements qu'il visait à recueillir étaient essentiels à la réalisation des évaluations semestrielles des agents qui traitaient les demandes de prestations d'assurance-emploi. Les évaluations semestrielles devaient être remises à la fin de septembre et il s'agissait déjà de la fin du mois d'août.

[20] Les heures supplémentaires visées ont été effectuées au cours de la période visée par le présent grief, notamment en août et en septembre 2016. Trois des collègues de la fonctionnaire ont fait les heures supplémentaires. Selon les deux témoins de l'employeur, ces collègues étaient qualifiés pour faire les heures

supplémentaires, tandis que la fonctionnaire ne l'était pas, ce qui explique la raison pour laquelle une demande ne lui a pas été envoyée aux fins du travail en question.

[21] Ces témoins, ainsi que la fonctionnaire, ont confirmé qu'elle n'avait jamais suivi une formation sur le modèle utilisé pour les heures supplémentaires en litige. Ce travail concernait l'utilisation de ce modèle particulier. Par conséquent, selon le témoignage de Mme Nicol, la fonctionnaire n'a pas été incluse dans les demandes d'intérêt concernant les heures supplémentaires.

[22] Mme Nicol a témoigné savoir que les personnes à qui elle avait envoyé une demande étaient qualifiées pour travailler avec le modèle en question et que son invitation était limitée par ce critère très strict.

[23] La fonctionnaire a témoigné de sa conviction qu'elle était capable et qualifiée pour accomplir le travail effectué pendant les heures supplémentaires accordées pour aider à traiter l'arriéré de la RIQ. Selon elle, la principale question consistait à saisir les renseignements dans un modèle. Elle était au courant du travail des équipes de la RIQ et, même si elle n'avait jamais suivi une formation sur le modèle particulier, elle estimait que le travail relevait bien de sa compétence.

[24] À l'appui de sa conviction, la fonctionnaire a produit un courriel du 7 juin 2019, qui portait sur l'utilisation d'un [traduction] « outil de RIQ ». Il se lisait comme suit :

[Traduction]

[...]

Pour donner suite à la conférence téléphonique de Lorraine [Nicol] hier, je joins l'outil de RIQ.

Le véritable contrôle des demandes de prestations ne diffère pas de tout autre type de contrôle, mais l'outil est très différent. Il ne devrait pas vous falloir plus de 20 minutes pour constater comment fonctionne l'outil et comment effectuer les éléments de travail dans le cadre de l'outil.

Faites-moi signe lorsque vous avez une demi-heure et nous pourrons communiquer par vidéoconférence ou vous pouvez venir à mon bureau pour voir comment le faire.

[...]

[25] La fonctionnaire a témoigné qu'il était donc évident que son ensemble de compétences l'aurait qualifiée pour faire les heures supplémentaires en août et en septembre 2016.

[26] Mme Park était la superviseure de la fonctionnaire depuis janvier 2016. Elle était au courant de certaines des spécialisations de la fonctionnaire et elle était certainement au courant de son éthique de travail et de sa valeur en tant qu'employée, mais elle ignorait toute spécialisation que la fonctionnaire pourrait avoir qui aurait fait d'elle une candidate convenable pour le travail que Mme Nicol demandait d'être accompli.

[27] Mme Nicol n'estimait pas que la fonctionnaire possédait les compétences spécialisées nécessaires pour le travail de la RIQ qui devait être accompli dans un très court délai. Selon Mme Nicol, le modèle utilisé en août et en septembre 2016 avait été conçu particulièrement pour remédier aux lacunes d'une plateforme problématique de la RIQ, qui avait été utilisée depuis avril 2016.

[28] Les lacunes de la plateforme d'avril 2016 constituaient la cause directe de l'arriéré de la RIQ et un modèle improvisé a été mis en service à la fin de l'été 2016 pour tenter de combler l'arriéré. L'arriéré devait être comblé immédiatement, de sorte que les évaluations du rendement puissent être achevées en septembre 2016.

[29] À un moment donné après le dépôt de ce grief, la plateforme initiale a été remaniée et réémise et, selon Mme Nicol, la deuxième version a corrigé les lacunes antérieures et fonctionnait parfaitement. En conséquence, l'outil de la RIQ mentionné dans le courriel du 7 juin 2019, qui devait être utilisé en même temps que la nouvelle version améliorée, était considérablement différent du modèle utilisé en août et en septembre 2016. Mme Nicol a déclaré que le courriel que la fonctionnaire a déposé en preuve ne peut être lu dans le contexte des problèmes survenus à la fin de l'été 2016.

[30] Mme Nicol a témoigné qu'en août et septembre 2016, elle savait exactement ce qu'il fallait faire. Elle a demandé et a obtenu l'approbation de la direction pour accorder un certain nombre d'heures supplémentaires à une fin très précise ayant trait à l'arriéré de la RIQ. Elle a également témoigné qu'elle savait exactement qui était capable de faire le travail. Elle n'a pas demandé à tous les membres des équipes de FCO, seulement à ceux qu'elle savait posséder les qualifications nécessaires pour accomplir le travail. La fonctionnaire n'était pas l'une de ces personnes.

[31] On a demandé à Mme Nicol pourquoi elle n'avait pas invité la fonctionnaire. Elle a répondu que cela aurait été contre-productif parce que la fonctionnaire aurait dû suivre une certaine formation très précise sur la façon d'utiliser le modèle, pendant les

heures supplémentaires. Mme Nicol aurait dû affecter la fonctionnaire à un employé qualifié pour traiter les questions auxquelles la fonctionnaire n'aurait pas pu répondre seule. Selon Mme Nicol, ce faisant aurait été contraire à l'objectif d'accorder des heures supplémentaires pour régler le problème.

III. Résumé de l'argumentation et des observations de la fonctionnaire s'estimant lésée

[32] La fonctionnaire a soutenu qu'elle était qualifiée pour accomplir le travail. Elle était compétente en formation et en surveillance après la formation, et le fondement du travail des équipes de la RIQ était le même. Les témoins de l'employeur n'ont pas nié que seule une formation minimale aurait été nécessaire pour faire les heures supplémentaires en litige.

[33] La fonctionnaire a présenté une jurisprudence à l'appui de la proposition selon laquelle, pour être qualifiée, il n'est pas nécessaire que la personne possède des connaissances spécialisées. La décision *Casper c. Conseil du Trésor (ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, 2011 CRTFP 27, portait sur le refus d'une possibilité d'effectuer des heures supplémentaires à l'égard d'un employé qualifié. Dans ce cas, un employé a été informé d'une possibilité d'effectuer des heures supplémentaires qui avaient été offertes à une autre équipe de travail. Au paragraphe 16, l'arbitre de grief a écrit ce qui suit :

16 J'estime que la preuve confirme, selon la prépondérance des probabilités, que le fonctionnaire était qualifié pour faire le travail supplémentaire consistant à traiter du courrier blanc : il l'avait déjà fait. Je n'ai rien trouvé de spécial ni d'unique dans ce travail supplémentaire, car il n'exigeait pas d'aptitudes qui auraient empêché d'autres employés que ceux de l'Équipe J de l'effectuer. De même, la preuve sur le programme de formation n'a pas démontré qu'il fallait avoir des aptitudes ou des connaissances spéciales ou uniques sur le traitement du courrier blanc qu'on ne pouvait acquérir qu'en suivant cette formation. J'estime qu'il est plus vraisemblable qu'un employé ayant de longs états de service et une expérience professionnelle variée, comme le fonctionnaire, aurait su comment l'employeur traite le courrier blanc.

[34] La fonctionnaire a fait valoir que, pour exclure certains employés des heures supplémentaires auxquelles ils sont admissibles, la convention collective devrait être plus précise. La décision *Dewit c. Agence du revenu du Canada*, 2016 CRTEFP 40, aux paragraphes 73 et 78, est sans doute à propos des circonstances de l'espèce, comme suit :

73 Les qualifications sont l'un des critères utilisés pour déterminer la répartition équitable du travail supplémentaire. Si j'accepte l'argument de l'employeur, les fonctionnaires n'étaient pas qualifiés pour travailler des heures supplémentaires dans la section des Comptes clients. Ils ont remis en question le changement apporté par l'employeur en 2010, avec l'arrivée de M. Harder, qui faisait en sorte qu'ils n'étaient plus qualifiés pour travailler des heures supplémentaires dans la section des Comptes clients, lorsqu'il y en avait de disponibles. Même si l'employeur a nié qu'un tel changement ait eu lieu, il n'a soumis aucune preuve à l'appui de sa position. En l'absence de cette preuve, j'accueille les affirmations des fonctionnaires voulant qu'à l'arrivée de M. Harder, la méthode de répartition des heures supplémentaires a été modifiée. Contrairement à Brisebois, il ne s'agit pas d'une affaire où des fonctionnaires classifiés à des niveaux différents cherchent à travailler des heures supplémentaires à un autre niveau.

[...]

78 Selon moi, pour que l'employeur ait du succès avec cette interprétation, la convention collective doit préciser que, pour être qualifié pour travailler des heures supplémentaires, l'employé doit être actuellement affecté à l'unité où les heures supplémentaires sont disponibles, directement ou par interprétation. Le libellé actuel n'assujettit pas la répartition des heures supplémentaires à une telle restriction. De plus, je n'ai trouvé nulle part une disposition qui pourrait être visée par l'interprétation de l'employeur, c'est-à-dire que les heures supplémentaires auraient dû être distribuées de la manière adoptée par M. Harder en 2010, sans modification au libellé de la convention collective, ce qu'il m'est interdit de faire en vertu de l'article 229 de la Loi.

[35] La fonctionnaire a également présenté *Rushwan c. Conseil du Trésor (ministère des Transports)*, 2020 CRTESPF 66, qui portait sur la rémunération de disponibilité plutôt que sur les heures supplémentaires. Dans ce cas, même si le fonctionnaire s'estimant lésé en question n'était pas encore qualifié, il était quand même en mesure d'accomplir le travail parce qu'il était un capitaine au long cours, mais il n'a pas été inscrit sur la liste de réserve. Au paragraphe 183, la décision énonce ce qui suit :

[183] Je reconnais que le fonctionnaire était disponible, mais pas encore qualifié pour inspecter des cargaisons à l'époque où il a présenté sa demande. Son certificat n'indiquait pas encore qu'il avait le mandat d'inspecter des navires de charge. Mais ce fait ne suffit pas pour trancher la question. L'exigence est que l'employeur « doit s'efforcer » de prévoir une répartition équitable des fonctions de disponibilité.

[36] Dans *Rushwan*, qui, comme l'a reconnu la fonctionnaire en l'espèce, fait l'objet d'un contrôle judiciaire, la commissaire a fait droit au grief et a ordonné une

indemnisation pour la période pendant laquelle le fonctionnaire s'estimant lésé dans ce cas n'avait pas eu la possibilité d'être en disponibilité.

[37] La fonctionnaire a souligné la similitude avec sa situation en ce qu'elle satisfaisait au critère requis pour faire les heures supplémentaires; elle était prête et disponible, mais on ne lui a même pas demandé. Elle n'a jamais eu la possibilité de faire les heures supplémentaires.

[38] La fonctionnaire a soutenu que la décision *Alliance de la Fonction publique du Canada c. Conseil du Trésor (ministère de l'Emploi et du Développement social)*, 2014 CRTFP 11 (« *AFPC c. CT* »), s'applique exactement aux présentes circonstances. La procédure de l'employeur pour demander d'effectuer des heures supplémentaires doit être examinée. Dans le présent cas, le processus de demande comportait d'importantes lacunes, car Mme Nicol n'a pas donné à tout le monde la possibilité de faire des heures supplémentaires; elle a limité sa demande à un groupe restreint.

[39] La fonctionnaire a donc fait valoir que la clause 28.04a) de la convention collective a été violée.

IV. Résumé de l'argumentation et des observations de l'employeur

[40] L'employeur a soutenu que, de son propre aveu, la fonctionnaire ne possédait pas les qualifications nécessaires pour que Mme Nicol puisse l'inclure dans le groupe auquel les heures supplémentaires étaient offertes. De plus, même si la fonctionnaire avait pu établir qu'elle était qualifiée, elle n'a pas établi que les heures supplémentaires avaient été réparties de manière inégale ou inéquitable.

[41] La fonctionnaire n'avait jamais été membre d'une équipe de la RIQ ni exécuté le travail de celle-ci. Elle était très qualifiée pour le travail des équipes de FCO, mais il est ressorti clairement de la preuve qu'elle n'avait jamais suivi une formation sur le travail requis d'un membre d'une équipe de la RIQ.

[42] L'employeur a fait valoir que la formation sur le travail n'est pas pertinente parce que la clause 28.04a) ne prévoit aucune obligation de former un employé pour accomplir un travail en faisant des heures supplémentaires. L'analyse du grief doit se limiter à ses modalités. Il n'a pas été déposé parce que l'employeur n'avait pas offert une formation à la fonctionnaire ni ne lui avait envoyé une demande. Dans son grief,

ainsi que dans son témoignage, la fonctionnaire a déclaré qu'elle était qualifiée, mais l'employeur a soutenu qu'elle n'avait pas établi ce fait.

[43] Il incombe à la fonctionnaire d'établir une allégation de répartition inéquitable des heures supplémentaires, selon *Doherty c. Conseil du Trésor (ministère de la Défense nationale)*, 2014 CRTFP 77, au par. 33, qui déclare ce qui suit : « Le fardeau de démontrer que l'allégation de répartition inéquitable est valable incombe aux fonctionnaires. En l'espèce, le témoignage d'un seul fonctionnaire [...] »

[44] L'analyse de la répartition des heures supplémentaires, lorsqu'il est question d'équité, doit être effectuée sur une période raisonnable. La décision *Alliance de la Fonction publique du Canada c. Conseil du Trésor (ministère de la Défense nationale)*, 2015 CRTEFP 40, au par. 64, propose un exercice. Dans le présent cas, la période ne compte que plusieurs semaines, ce qui rend impossible d'évaluer si les heures supplémentaires ont été réparties de manière inéquitable.

[45] Dans la présente affaire, les éléments de preuve présentés sous forme d'une feuille électronique indiquant le nombre total d'heures supplémentaires effectuées au cours d'une période d'un an. En comparant les heures supplémentaires accordées à la fonctionnaire à celles accordées à d'autres personnes qui se trouvent dans la même situation, elle comptait le cinquième nombre total d'heures supplémentaires effectuées le plus élevé, ce qui ne peut être considéré comme une répartition inéquitable.

[46] L'employeur a soutenu que le cœur de l'affaire était l'ensemble des nécessités du service auxquelles l'équipe de Mme Nicol était confrontée à la fin de l'été 2016. Les équipes de la RIQ ont été chargées de recueillir les données pour aider à traiter les évaluations semestrielles à l'égard des agents qui traitaient les demandes de prestations d'assurance-emploi. Elles devaient être achevées à la fin du mois de septembre et à l'approche rapide de cette date limite, les équipes de la RIQ étaient confrontées à un arriéré. Des ressources supplémentaires étaient nécessaires. Mme Nicol a obtenu les services d'un autre membre de l'équipe, mais cela ne suffisait pas pour accomplir le travail à la date limite. Elle a donc demandé à la direction d'autoriser des heures supplémentaires.

[47] Pour des raisons purement d'efficacité, Mme Nicol a demandé l'aide de seulement les personnes dont elle savait posséder les qualifications nécessaires pour accomplir rapidement le travail. Elle n'a pas demandé à la fonctionnaire parce qu'elle

savait que la fonctionnaire ne possédait pas les qualifications nécessaires. Il n'aurait pas été efficace de demander à la fonctionnaire de faire des heures supplémentaires parce que Mme Nicol aurait dû l'affecter à une personne qui possédait les qualifications nécessaires. Payer deux personnes pour faire le travail d'une personne, en faisant des heures supplémentaires, annule le but des heures supplémentaires.

[48] Le cas *Canada (Procureur général) c. Bucholtz*, [2011] A.C.F. 1548, au par. 63, énonce ce qui suit en ce qui concerne la capacité de l'employeur d'exercer son pouvoir discrétionnaire pour maximiser l'efficacité :

63 La Cour signale également que l'équité va dans les deux sens - l'employeur a le droit de mettre en œuvre un mécanisme de répartition des heures supplémentaires qui est juste envers les employés, mais également juste envers l'employeur en ce sens qu'il permet à ce dernier de maximiser l'efficacité et de minimiser les coûts. La Commission des relations de travail a conclu de manière constante que l'employeur est autorisé à tenir compte de ces facteurs dans la répartition des heures supplémentaires. Si la prise en considération des coûts n'est pas interdite et que rien ne permet de conclure que la répartition subséquente est inéquitable, alors il n'y a pas de violation de la convention collective.

[49] L'employeur a distingué les cas que la fonctionnaire a cités au motif qu'ils ne s'appliquaient pas au présent cas. Il a soutenu que dans *Dewit* et *Casper*, la situation était entièrement différente parce que les fonctionnaires s'estimant lésés dans ces cas avaient effectué exactement le même travail et étaient en fait qualifiés pour exécuter le travail pour lequel des heures supplémentaires étaient offertes. Dans le présent cas, le contraire est vrai. La fonctionnaire n'était tout simplement pas qualifiée, c'est pourquoi les heures supplémentaires ne lui ont pas été offertes.

A. Réfutation de la fonctionnaire s'estimant lésée

[50] À titre de réfutation, la fonctionnaire a fait remarquer que la feuille de calcul indiquant le nombre total d'heures supplémentaires n'est pas pertinente. Le nombre total d'heures au cours d'un exercice n'est pas en litige. Cet argument a été présenté et rejeté comme suit dans *AFPC c. CT*, au par. 52 :

52 L'employeur a fait valoir qu'il n'était possible d'établir si les fonctionnaires avaient eu droit à leur juste part d'heures supplémentaires que sur une période d'un an complet. Pourtant, du même souffle, il a déclaré que chacune des offres pour faire des heures supplémentaires constituait une nouvelle occasion. D'après la jurisprudence de longue date issue de ce Conseil et de ses

prédécesseurs, la répartition des heures supplémentaires doit effectivement être calculée sur une certaine période et, de manière générale, la répartition devrait être calculée sur une période d'un an. Cependant, la présente affaire ne concerne pas la répartition inéquitable des heures supplémentaires. Tel qu'il a été mentionné précédemment, la procédure de l'employeur consistait à répartir également les heures supplémentaires parmi les employés ayant indiqué qu'ils étaient disponibles. Or, l'iniquité en l'espèce découle plutôt du fait que l'employeur a privé les fonctionnaires de la possibilité de faire des heures supplémentaires en les excluant de certaines sollicitations pour effectuer du traitement de niveau 2. Dans les circonstances de la présente affaire, je conclus que le défaut de l'employeur d'offrir des heures supplémentaires de façon équitable constituait une violation de la clause 28.04a) de la convention collective, parce que l'employeur a omis d'offrir à des employés qui étaient disponibles et compétents la possibilité de faire des heures supplémentaires, sans que des considérations liées aux nécessités du service puissent être invoquées pour justifier leur exclusion.

[51] Le présent grief porte sur une affectation particulière d'heures supplémentaires, que la fonctionnaire a soutenu être qualifiée à travailler. L'iniquité qui fait l'objet du grief a trait au fait qu'elle a été exclue, malgré ses qualifications.

[52] Le contexte du processus de l'employeur de demander d'effectuer des heures supplémentaires doit être examiné. Les éléments de preuve indiquent l'existence d'autres employés, y compris la fonctionnaire, qui étaient qualifiés pour faire le travail en question, mais les personnes qui ont été prises en considération ne constituaient qu'un groupe très restreint. Il ne s'agissait pas d'une pratique équitable.

V. Motifs

[53] Je suis d'accord avec la fonctionnaire pour dire que le cœur de l'affaire n'est pas, comme l'a laissé entendre l'employeur, le nombre total d'heures supplémentaires qu'elle a effectué, par rapport à d'autres personnes dans une situation semblable, au cours d'une année. Les statistiques déposées en preuve n'ont pas été contestées et ont clairement indiqué que la fonctionnaire était la cinquième plus élevée en ce qui a trait aux nombres d'heures supplémentaires effectuées au cours d'une période d'une année, ce qui comprend les heures visées par le présent grief. Cela n'a aucune pertinence à la question en litige.

[54] La question en litige concerne la répartition des heures supplémentaires dans un délai très court et la question de savoir si la fonctionnaire a été exclue à bon droit

de la sélection des quelques personnes qui ont reçu une demande d'effectuer (et qui ont réellement travaillé) les heures supplémentaires en litige. Il s'agit donc de savoir si elle était qualifiée pour accomplir le travail pour lequel les heures supplémentaires ont été offertes. Je conclus que, selon la prépondérance des probabilités, elle ne l'était pas.

[55] Après avoir examiné attentivement *Dewit* et *Casper*, je conclus que je dois être d'accord avec l'employeur et distinguer ces cas des circonstances de l'espèce. Dans ces cas, les employés qui s'étaient vu refuser des heures supplémentaires étaient certainement qualifiés pour effectuer les heures supplémentaires parce qu'ils l'avaient fait auparavant. Or, ce n'est pas le cas en l'espèce.

[56] Je dois également distinguer *AFPC c. CT* au motif des nécessités du service auxquelles l'employeur était confronté. Le paragraphe 50 énonce ce qui suit :

50 L'employeur n'a pas non plus présenté de preuve pouvant me convaincre qu'il ne pouvait pas offrir des heures supplémentaires aux fonctionnaires en raison des nécessités du service. Les sollicitations invitant les employés à manifester leur intérêt étaient publiées longtemps d'avance, et aucun litige ni argument n'a été soulevé qui aurait pu mettre en cause la capacité de l'employeur à offrir des heures supplémentaires aux fonctionnaires en raison de nécessités du service [...]

[57] Cet extrait décrit un ensemble de circonstances complètement en contradiction avec le présent cas. Mme Nicol a témoigné très clairement au sujet de la nature du travail pour lequel la possibilité étroite de faire des heures supplémentaires était nécessaire et les personnes dont elle savait être qualifiées pour l'exécuter. J'appuie sans réserve la prérogative de la direction d'organiser le travail de façon efficace, surtout lorsque les heures supplémentaires sont autorisées.

[58] Dans certaines situations, il pourrait être prudent de demander à des employés qui doivent être formés au travail à accomplir des heures supplémentaires. Évidemment, cela entraîne un certain chevauchement des efforts à court terme, mais cela peut être justifié au motif des gains à long terme qui seront réalisés en disposant de personnel qualifié supplémentaire pour effectuer des travaux semblables à l'avenir.

[59] Il ne s'agissait pas là d'une considération en août et en septembre 2016 dans le milieu de travail de la fonctionnaire parce que les besoins de Mme Nicol étaient immédiats et à court terme. À la suite de certaines lacunes dans un programme informatique existant, il a été nécessaire de régler immédiatement un arriéré de travail

qui devait être fait dans un très court délai, notamment au plus tard la fin du prochain mois (septembre), afin que les évaluations semestrielles des personnes qui traitaient les demandes de prestations d'assurance-emploi puissent être effectuées. Il s'agit précisément du type de « nécessité du service » visée par le paragraphe 50 de *AFPC c. CT*, citée plus haut dans la présente décision.

[60] Le travail que Mme Nicol nécessitait être accompli n'était pas le type de travail exécuté habituellement par les membres de l'équipe de CEO. La fonctionnaire était membre de l'équipe de CEO, et non de l'équipe de FCO. Le témoignage non contesté de tous les témoins a permis d'établir que le travail a été accompli pendant des heures supplémentaires effectuées par trois personnes dont elle savait possédaient les qualifications nécessaires pour exécuter le travail. Mme Nicol n'a pas demandé à la fonctionnaire d'en faire parce qu'elle n'était pas qualifiée pour effectuer le travail.

[61] La valeur de la fonctionnaire en tant qu'employée n'a jamais été remise en question. Elle est évidemment énergique, dévouée, douée d'un ensemble de compétences et de qualifications spéciales et elle travaille fort. Son organisation la valorise fortement, et ce, à bon droit. Elle n'était tout simplement pas la personne dont l'organisation avait besoin pour ce travail très spécialisé, à ce moment-là.

[62] Pour ces motifs, la Commission rend l'ordonnance suivante :

(L'ordonnance apparaît à la page suivante)

VI. Ordonnance

[63] Le grief est rejeté.

Le 23 octobre 2020.

Traduction de la CRTESPF

**James R. Knopp,
une formation de la Commission des
relations de travail et de l'emploi dans le
secteur public fédéral**