

ARBITRAGE D'UN GRIEF de CLASSIFICATION

ENTRE:

LE COLLÈGE BORÉAL

- l'employeur

-et-

SEFPO, section locale 672

- le syndicat

Grief collectif concernant le poste de
Consultant/e en emploi
dans le programme de Connexion Emploi
Griefs # 767202 et 767217

Arbitre unique:

Kathleen G. O'Neil

Représentaient le syndicat:

Nicole Caron-Jean, Présidente, SEFPO 672,
porte parole syndical

Estelle Daoust, Représentant syndical

Diane Belisle-Smith , Représentant syndical

Représentaient l'employeur:

Me George Vuicic, procureur, porte-parole patronal

France Bélanger-Houle, Chef, programme CE

Louise Gingras, directrice campus Kapuskasing

Audition à Sudbury, Ontario le 24 février 2009

Sentence arbitrale

Cette sentence traite les griefs de classification de 17 titulaires du poste Consultant/e en emploi du programme Connexion Emploi, ceux que les parties ont convenu de traiter comme un grief collectif. L'employeur a réévalué le poste dans le cadre du processus de mise en œuvre du nouveau système de classification pour le personnel de soutien et a classifié le poste à la tranche salariale H. Les plaignants recherchent une reclassification du poste à la tranche salariale J.

Le différend entre les parties inclut un désaccord sur plusieurs termes du Formulaire de description des tâches (le FDT), ainsi que le niveau de pointage de certains facteurs. Le différend est à régler selon le Manuel d'évaluation des emplois du personnel de soutien (ci-après « le Manuel ») un document négocié entre les parties provinciales. Il faut souligner que c'est le poste et non les titulaires qui est évalué, et que l'évaluation d'un poste est un exercice assez technique. Il ne s'agit pas de commentaire sur la valeur dans le sens plus large du travail des titulaires lui-même. En effet, souvent les titulaires expérimentés œuvrent à un niveau au-delà des exigences de poste de base que reflète le FDT. On vise ici l'application d'un système qui est intenté comme moyen objectif de placer la grande variété des postes de l'unité de négociation à travers la province sur une échelle salariale commune, et en tant qu'outil d'établir l'équité interne parmi les nombreux postes au Collège.

J'ai examiné tout ce que les parties m'ont soumis chacun dans leur mémoire respectif et à l'audience, mais pour les fins de cette sentence, je me limiterai aux points principaux.

Survol du poste

Le but du programme Connexion Emploi est d'aider les gens, surtout les jeunes qui rencontrent des barrières à l'emploi, à bien s'intégrer sur le marché de travail. Fondé par le gouvernement de l'Ontario, il est offert dans diverses communautés à travers la province par l'entremise du Collège local. Les consultants en emploi sont chargés, parmi autres tâches, d'évaluer l'admissibilité des clients, de les orienter vers les volets du programme appropriés à leurs propres besoins, et de leur trouver des stages de formation souvent subventionnés dans les entreprises locales.

Contenu du FDT

Il faut commencer avec le contenu du FDT, pour avoir le point de repère nécessaire afin d'analyser le poste. L'employeur prétend que le FDT reflète de manière adéquate les tâches des

consultants en emploi alors que le syndicat veut y insérer plus de détails afin de clarifier la réalité quotidienne du poste. Je traite ici les points soulevés dans la version du FDT soumise par le syndicat dans son mémoire et intitulée « modifications recherchées – février 2009 ». Tout énoncé du FDT autre que ceux résultant dans un changement ci-dessous restera tel que rédigé par le Collège dans la version en date d'avril 2008.

Il faut noter que selon l'article 18.4.5.1 de la convention collective, l'arbitre ne peut que déterminer si le FDT des plaignants reflète correctement l'emploi qui lui a été assigné. C'est un document technique, et le but du FDT est de décrire les tâches assignées d'une façon simple et concise. Selon le Manuel, « Il ne s'agit pas de présenter une méthode de travail détaillée ni une liste de tâches diverses et occasionnelles... » Alors, si la tâche est suffisamment décrite ailleurs dans le FDT, mon approche dans les déterminations qui suivent est d'essayer de ne rien dupliquer. De plus, l'important dans le contexte de l'évaluation du poste, est que le FDT n'omet pas quelque chose clé à la tâche de trouver la classification correcte de l'emploi assigné. Il vaut la peine de souligner que le droit d'assigner les tâches aux employés reste avec l'employeur.

Dans leur mémoire et à l'audience, le syndicat a mis en valeur les changements proposés dans leur version du FDT intitulé « Modifications recherchées – février 2009 ». Par contre, l'employeur a soumis qu'il faut travailler avec leur FDT proposé en date du novembre 2007 à cause du fait que celui-là était le dernier document traité entre les parties dans le processus du grief. J'accepte qu'il soit préférable de traiter à l'arbitrage des documents déjà discutés entre les parties. Toutefois, c'est évident qu'ici, comme ailleurs à travers le système collégial ontarien, les parties sont encore en train de perfectionner leur compréhension du nouveau système de classification et de raffiner leur approche aux postes en litige. Et selon le cas dans divers collèges, c'est ou l'employeur ou le syndicat qui présente les changements de position sur la cotation ou au FDT à qui s'oppose l'autre partie sur la base de les avoir présentés trop tard dans le processus. Il est préférable d'entendre les points de vue des intervenants aussi pleinement que possible, sauf s'il y a préjudice à l'autre partie, en particulier dans le contexte de ce processus plus informel que les arbitrages réguliers, désigné d'être utilisé par les parties locaux. J'ai décidé de traiter les positions les plus récentes comme probablement les plus réfléchies et ce qui reflètent le mieux les préoccupations actuelles des parties. En outre, il y a des cas dans lesquels la position la plus récente reflète moins de désaccord. Par exemple, le syndicat a confirmé qu'il n'y a plus de différend sur les pourcentages alloués aux tâches dans la section : Tâches et Responsabilités du FDT.

On traitera ci-dessous les éléments en litige chacun à leur tour.

a) Sommaire du poste

Cette section du FDT porte la directive « Décrire brièvement l'objectif global du poste », et elle est remplie ainsi :

Sous la surveillance générale du Chef de Connexion emploi, la personne est responsable de la livraison du programme de Connexion Emploi dans sa région. La personne agit à titre de personne ressource auprès de sa communauté afin de promouvoir les programmes et services du Collège. La personne doit atteindre des cibles établies par la direction et le programme de Connexion emploi.

Le syndicat propose d'ajouter deux phrases touchant au recrutement des participants et des employeurs et d'ajouter plus de détails en ce qui a trait aux tâches par rapport à ces deux types de recrutement. Je trouve que ces fonctions sont incluses sous la rubrique intitulée « Réseautage, promotion et marketing et la vente du programme » dans un langage plus général, comme suit :

- Participe à la planification, l'organisation et la mise en œuvre d'activités de réseautage et de recrutement afin de promouvoir le programme et élargir le réseau de clients et d'employeurs ;

Aussi, le libellé actuel du sommaire est un bon résumé de l'objectif global, sinon les détails, du poste. Par conséquent, je n'accepte pas l'ajout proposé par le syndicat.

b) Section « Service d'information et de ressources »

Les parties sont maintenant d'accord d'ajouter l'abréviation « SIR » après le titre de la section.

Le syndicat veut ajouter le mot « élabore » au cinquième élément de cette section afin de refléter le besoin de continuellement mettre à jour les ateliers portant sur l'employabilité, l'apprentissage et les savoirs comportementaux, en particulier pour les adultes. L'employeur est d'avis, par contre, que les énoncés « développe » et « modifie au besoin » sont synonymes des propos du syndicat. Je trouve que le libellé actuel décrit assez bien cet aspect du travail, et je confirme donc la position de l'employeur.

c) Section Planification et préparation à l'emploi

Les parties sont maintenant d'accord d'ajouter l'abréviation « PPE » après le titre de la section.

Le syndicat veut que le premier élément de cette section se lise en ces termes (les ajouts proposés en italique):

- *Évalue l'employabilité du client.* Effectue des entrevues afin de déterminer l'admissibilité des clients et prépare la documentation requise par les programmes d'emploi ;

Or, je trouve que cette fonction du poste est décrite suffisamment dans le prochain point plus bas dans la version de l'employeur dans ces mots :

- Par le biais d'entrevues de formulaires et d'outils d'évaluation, recueille les renseignements nécessaires afin d'établir le statut et l'employabilité du client.

Pour le troisième élément de cette section le syndicat propose le libellé suivant (les ajouts en italique):

- En collaboration avec le client *et avec la consultation interne et externe auprès des agences communautaires, des écoles, des employeurs et autres*, mettent au point un plan d'action à court et à long terme en identifiant les barrières à l'emploi et les étapes à suivre pour atteindre les objectifs ;

Le syndicat précise que le client n'a pas toujours l'expertise suffisante pour établir la collaboration nécessaire afin de mettre au point un bon plan d'action. Donc il faut consulter avec le conseiller d'orientation de son dernière école, ou un travailleur social, s'il y en a par exemple, quelque chose que l'employeur encourage. Je trouve que les mots additionnels proposés ne sont pas nécessaires, étant donné que le libellé actuel n'exclue pas les autres types de consultation, et parce que le premier exemple dans la section « Analyse et résolution de problèmes » précise déjà que les titulaires utilisent les consultations avec une liste de sources y inclus les ressources externes, internes et employeurs.

Pour la dernière ligne de cette section le syndicat propose qu'on ajoute le libellé suivant :

- *Participe à des études de cas.*

L'employeur note que la fonction de participer dans ces études de cas est incluse dans le dernier point sous la rubrique du Soutien au placement et à la prospection d'emploi (SPPE) qui se lit ainsi :

- Consulte les membres de l'équipe, et/ou le superviseur et les agences communautaires au besoin afin d'identifier des pistes de solution.

Or, le syndicat soutient que le besoin de dépister des solutions par voie d'une étude de cas peut se rencontrer dans d'autres contextes. Je vois les études de cas en tant qu'un exemple spécifique de consultation, quelque chose déjà présenté dans les exemples sous la rubrique d'analyse et résolution de problèmes. De plus, les types ou méthodes de consultation peuvent changer. Alors, même s'il n'y a pas de désaccord sur le fait que les consultants utilisent la méthode des études de cas actuellement, il n'est pas nécessaire de la nommer spécifiquement dans le FDT.

d) Section soutien au placement et à la prospection d'emploi SPPE

Le syndicat veut ajouter les éléments suivants à cette section du FDT :

- Établit des rapports de confiance avec les employeurs dans nos communautés;
- Identifie, développe des stratégies de vente pour sécuriser un emploi pour son candidat (faire la vente du client);
- Signe l'entente de placement avec l'employeur et le client;
- Évalue la réceptivité du client au changement et établit un plan de modification de comportement.

Le syndicat soutient que les rapports de confiance sont au-delà du réseautage, qu'il faut vendre le groupe de clients quelquefois, que le composant de signer les contrats doit être dans les tâches, et que l'évaluation de la réceptivité est quelque chose de préliminaire à l'idée des interventions. Pour sa part, l'employeur répond que le fait d'établir les rapports de confiance n'est pas une tâche séparée ; on le fait par le biais d'autres tâches. Le Collège trouve l'idée de vendre le client et la fonction d'évaluer la réceptivité du client au changement et d'établir un plan de le modifier redondants, déjà inclus dans plusieurs lignes du FDT. Je trouve, comme avec d'autres changements proposés, qu'il s'agit d'essayer d'être plus spécifique plutôt que nécessaire, et que le FDT dans cette section représente assez bien le travail, même si, encore une fois, dans des termes plus généraux que ceux proposés par le syndicat.

L'autre changement voulu dans cette section du FDT est d'insérer le mot « négocie » au lieu de « propose » dans le paragraphe qui suit :

Identifie et **propose** différents types d'interventions afin d'offrir aux clients une expérience de travail reliée au plan d'action : stages d'essai au travail, travail bénévole, stages subventionnés de formation en milieu de travail, stages d'apprentissage et placement directs non subventionnés ;

Ce désaccord est plus significatif, parce que le mot négociateur a un sens défini dans le manuel sous le facteur Communication. On traite cette proposition avec les autres questions en litige connexes au pointage sous la rubrique de ce facteur plus bas.

e) Réseautage

La première portion du libellé actuel sous la rubrique « Réseautage » que le syndicat veut changer se lit ainsi :

- Participe à la planification, l'organisation et la mise en œuvre d'activités de réseautage et de recrutement afin de promouvoir le programme et élargir le réseau de clients et d'employeurs ;

Le syndicat veut remplacer les mots « Participe à la planification, l'organisation et la mise en œuvre » avec « Planifie et participe à des » afin d'utiliser des mots plus actifs. Le collège répond

que la planification se fait en équipe. Je qualifierais ces différences de préférences de style, qui ne sont pas des indications de quelque chose d'incorrect dans le FDT, et en conséquence pas suffisantes de me mener à exiger de changement.

Pour l'élément qui lit maintenant :

- Participe à des comités liés à la formation et à l'emploi ;

La version soumise par le syndicat indique que les parties sont d'accord d'ajouter le mot « externe » après le mot « comités ». Le Collège a précisé à l'audience que les consultants participent aux comités internes et externes. Le syndicat veut aussi remplacer le mot « participe » avec le mot « siège ». Je ne vois pas une différence substantive qui puisse justifier une conclusion que le libellé actuel ne reflète pas correctement le poste.

En ce qui a trait au troisième changement proposé, i.e. ajouter l'élément qui suit :

- Élabore et met en œuvre les stratégies de vente auprès des employeurs afin d'obtenir des résultats sur le plan de l'emploi.

Je suis d'avis que le libellé actuel le couvre, même dans des mots plus généraux, dans les autres éléments que traitent la promotion et le marketing et le fonctionnement des programmes d'emploi. Alors, je ne vois pas le besoin de l'ajout proposé.

f) Formation

L'enjeu pour cette portion du FDT est identique à la question en litige pour l'évaluation de ce facteur : la qualification minimale doit-elle être le niveau choisi par le Collège :

- études de 2 ans menant à un diplôme ou l'équivalent

ou celui préféré par le syndicat :

- études de 3 ans menant à un diplôme ou à un grade ou l'équivalent

On le traite en bas sous la rubrique du pointage du facteur Formation.

g) Expérience

Je note que les parties ont convenu d'ajouter à la case qui correspond avec « Au moins trois ans » l'énoncé :

- Expérience en relation d'aide

h) Analyse et résolution de problèmes

Sous cette rubrique, le syndicat a proposé de remplacer tous les exemples rédigés par l'employeur avec leurs propres exemples. Il appuie ces propositions en disant que la complexité est la raison d'être de ce facteur, et que leurs exemples reflètent la complexité du poste, qui n'est pas, à leur avis, le cas avec ceux choisis par l'employeur.

L'employeur est d'avis que les exemples choisis sont suffisants et que certains éléments de ceux proposés par le syndicat vont bien au-delà des limites du poste. Par exemple, il souligne que les employés ne sont pas assignés à des tâches de conseiller en santé mentale, sociale ou autres, quelque chose qu'il trouve suggéré par les références dans les exemples syndicaux.

Le syndicat admet que les titulaires ne sont pas des conseillers à proprement dit, mais il souligne qu'il faut être capable d'orienter les clients aux services appropriés qui comprend la nécessité de reconnaître ces problèmes. Le syndicat donne un exemple dans sa mémoire d'un client qui souffre de dépression pour lequel il pourrait être nécessaire d'obtenir des accommodements sans divulguer que le client est « dépressif ».

Les exemples d'activités régulières d'analyse et de résolution de problèmes voulus par les deux parties sont les suivants :

Collège	Syndicat
1. Un client ne peut pas conserver un emploi.	1. Le client identifie ou démontre des difficultés multiples tant au plan personnel qu'employabilité (P. ex. dépression, suicide, l'abus de drogue et/ou alcool, santé mentale, logement, incapacités physiques etc.)
2. Le client démontre multiples barrières à l'emploi.	2. La personne doit, simultanément, rencontre les besoins de client, les objectifs en évolution perpétuelle de livraison du programme tout en respectant les exigences MFCU et du Collège.
3. Le client ne respecte pas les modalités d'un contrat signé lors d'un placement en milieu de travail.	3. La personne doit analyser et négocier la résolution de problèmes entre le client et l'employeur lorsque les modalités du contrat, les directives du programme, les règlements de sécurité, etc., ne sont pas respectés.

On peut voir que deux des trois exemples de chaque partie traitent de difficultés multiples du client, et le non-respect des modalités du contrat, sujets très similaires, même si ceux du syndicat sont plus détaillés. L'autre exemple du syndicat décrit les demandes multiples exigées des consultants, alors que celui de l'employeur vise un problème d'incapacité d'un client de conserver un emploi. L'employeur n'a pas exprimé de désaccord avec la nécessité des consultants de faire face aux demandes multiples provenant des clients, du programme et du MFCU (le Ministère de la Formation et des Collèges et Universités). Or, il prétend qu'il a décrit les exemples requis dans un langage plus concis.

Il faut prendre la directive de la convention collective en tant que point de repère pour toute question sur le FDT, et poser la question qui en découle : le FDT, reflète-il correctement l'emploi qui a été assigné aux titulaires du poste en question ? Le syndicat n'a pas soumis que les exemples de l'employeur étaient incorrects. C'est plutôt qu'il les trouve incomplets. Et si les exemples omettaient quelque chose d'important à l'évaluation du poste, cela pourrait être considéré comme un manque de reflet correct du travail.

À cet égard, la différence clé se trouve dans l'ajout du syndicat du terme « des principes généralement acceptés », qui est un terme défini dans la description pour ce facteur au niveau 5. Étant donné que le syndicat ne réclame que le niveau 4, je ne trouve pas que ce terme soit nécessaire à l'évaluation du poste ou à la résolution du différend sur le pointage. Les autres différences sont plutôt la quantité de détails et le style de rédaction. Les points de détails soulevés par le syndicat dans ces exemples seront pris en considération plus bas à la section qui traite du pointage pour ce facteur. En conséquence, je confirme la position de l'employeur pour cette section du FDT.

i) Planification et coordination

À l'audience, le syndicat a accepté les exemples tels que rédigé par l'employeur.

j) Capacité de guider ou de conseiller les autres

Le syndicat veut ajouter, comme activité occasionnelle le suivant :

Former, attribuer des tâches, fournir de l'information et des conseils à l'étudiant(e) SEÉ et assurer un suivi auprès de ses tâches pour faire en sorte que celles-ci soient accomplies.

Le syndicat souligne qu'une des tâches dans la liste des tâches et responsabilités sous la rubrique « Fonctionnement des programmes d'emploi » se lit ainsi :

Au besoin, assure l'orientation et la formation de nouveaux employés afin de répondre aux besoins de l'organisation.

Les consultants sont responsables, selon le syndicat, d'attribuer les tâches, et de donner des conseils aux étudiants, qui sont employés pendant seize semaines chaque année. Par exemple, un tel étudiant a démontré un manque de tact, et un consultant lui en a parlé. Les consultants font aussi le suivi concernant certaines tâches faites par ces étudiants.

L'employeur accepte que les consultants donnent quelquefois des conseils aux étudiants SEÉ, mais il ne voit pas la fonction des consultants en tant qu'une fonction à un niveau supérieur à celui coté ; alors, il croit que les tâches identifiées par les plaignants ne répondent pas aux critères associés aux activités occasionnelles telles que décrites dans le manuel. En conséquence, à leur avis, il n'y a pas besoin de les lister au FDT. Par exemple, il cite le fait que l'horaire des étudiants, ainsi que le plan d'action pour tout l'été concernant les tâches qu'on exécute, se fait en équipe. Le Collège note qu'il y a un commis avec qui les étudiants travaillent également. Le syndicat répond qu'il n'existe pas un commis de Connexion emploi dans tous les lieux, étant donné qu'il existe plusieurs campus dont quelques-uns assez petits sans beaucoup de personnel.

Pour ce facteur la différence clé est la question d'attribuer ou non des tâches, parce que le niveau actuel, le 4, comprend une implication continue dans l'orientation ou conseil aux autres. La note à l'intention des évaluatrices et évaluateurs à ce sujet nous dirige ainsi :

Il peut s'agir d'un poste dont la ou le titulaire, même s'il n'est pas chargé de supervision en bonne et due forme, aide les employés et employés moins expérimentés et contribue activement à leur perfectionnement professionnel.

Pour le niveau 5, par contre, on trouve le suivant :

Bien qu'il ne fasse pas de supervision en tant que telle, la ou le titulaire du poste est chargé d'attribuer les tâches et d'aider les autres et s'assurer que les tâches sont accomplies de manière satisfaisante.

La tâche « d'assurer l'orientation et formation » déjà dans le FDT correspond bien au niveau 4. Alors, la question est si la tâche va au-delà de celle y articulée. La preuve de l'employeur, qui n'était pas contredite, est que ce n'est pas une attente spécifique du poste d'attribuer les tâches, mais plutôt de participer à la discussion en équipe afin de déterminer ce que les étudiants feront. Les exemples donnés par le syndicat à l'audience de faire le suivi avec les étudiants et de leur parler dans une situation de manque de tact, par exemple, mais sans le pouvoir de discipline, correspondent bien au niveau 4, dans le sens de contribuer activement au perfectionnement professionnel de ces étudiants. Alors, je trouve que le libellé actuel est correct et que celui proposé va plus loin que le travail assigné. Alors, je n'accepte pas l'ajout proposé.

k) Autonomie

À l'audience le syndicat a retiré la proposition d'ajouter le libellé « Aucunes directives données pour des activités opérationnelles quotidiennes. », et le Collège a accepté d'y insérer :

Sondage des employeurs et des participants à la sortie du programme

Le syndicat n'a pas poursuivi ces autres propositions de changement de libellé pour ce facteur, dont la cotation n'est pas en litige.

l) Prestation des services

Le Collège a accepté l'ajout des mots « référé par une agence ou une école » dans la case du formulaire du FDT intitulée « Comment la demande est-elle reçue ? »

m) Communication

Comme le syndicat a noté, le vrai désaccord ici est au sujet de la négociation. Toutes les autres propositions d'ajouts pour ce facteur représentent une façon plus détaillée que celle de l'employeur de décrire les mêmes tâches, quelque chose que je trouve insuffisant pour justifier l'amendement du libellé d'un FDT.

En ce qui a trait à la négociation, le différend par rapport au libellé du FDT et du pointage est essentiellement le même. Donc, on le traite plus bas sous la rubrique du pointage.

n) Effort physique

Le pointage pour ce facteur n'est plus en litige, et je ne vois rien dans le libellé du FDT de l'employeur que je qualifierais d'incorrect. Alors, je ne trouve pas de raison suffisante de changer les termes du FDT.

o) Effort auditif ou visuel

Pour ce facteur, le syndicat voudrait changer la désignation de l'activité 3, i.e., « La personne doit être concentrée et attentive lorsqu'elle consigne des notes au dossier des clients, prépare le plan de formation et le contrat. » d'indiquer que la concentration est régulièrement interrompue, est non « maintenue » comme rédigé par l'employeur.

Ce différend en ce qui a trait au libellé du FDT est aussi entrelacé avec celui concernant le pointage. Donc, on le traite plus bas sous la rubrique du pointage.

p) Milieu de travail

Le syndicat propose d'ajouter du libellé dans plusieurs cases du formulaire FDT sous la rubrique de « Milieu de travail ». En ce qui a trait aux ajouts proposés aux descriptions des exemples déjà au FDT, je trouve que les altérations proposées appartiennent à la catégorie de préférence de style ou d'emphase. Elles n'indiquent pas quelque chose d'incorrect dans le FDT ou affectant éventuellement le pointage, et en conséquence ne soulevant pas une nécessité de changement. Les propositions qui traitent des ajouts de catégorie, comme rapports avec des gens qui menacent l'intégrité physique du personnel, ou les changements de fréquence, par exemple, ceux qui visent une indication que les rapports avec des gens agressifs ont eu lieu toutes les semaines, plutôt que tous les mois, pourraient affecter le pointage et sont traités plus bas.

On passe maintenant aux points en litige concernant les niveaux du pointage.

2. Désaccord concernant les facteurs d'évaluation

i. Formation

Cette section porte sur la scolarité minimale requise pour s'acquitter des responsabilités du poste.

Le Collège a choisi le niveau 3 défini ainsi dans le Manuel:

Programme de deux ans menant à un diplôme ou l'équivalent.

Alors que le syndicat réclame :

- études de 3 ans menant à un diplôme ou à un grade ou l'équivalent

Le syndicat remarque qu'avant le processus de grief ce facteur était fixé à trois ans, comme c'était le cas dans le cadre du système prédécesseur de classification. La politique en place lors du dépôt de ce grief, et ce depuis 2005, note le syndicat, était de tenir rigoureusement à ce niveau de formation. Aussi, les besoins de travailler avec une clientèle souvent très difficile, et la variété des obligations du poste, justifient le niveau plus élevé, selon le syndicat. Le syndicat rejette les résultats d'une analyse de tous les *curricula vitae* des consultants en emploi faite par l'employeur après le dépôt du grief sur la base que le système d'évaluation vise l'évaluation des postes, plutôt que des titulaires.

Pour sa part, le Collège prétend que plusieurs raisons justifient le niveau de 2 ans, y inclus le fait que le programme offert par le Collège en travail social, ce que l'employeur veut valoriser, et dont certaines titulaires sont les diplômés, correspond bien aux exigences du poste. Aussi, il n'existe

pas un programme de travail social de 3 ans en Ontario actuellement. De plus, la dernière fois qu'on a affiché le poste, il n'y avait pas de postulants avec une formation de trois ans. En général, l'employeur prétend qu'il n'y a pas de preuve que 2 ans ne suffit pas, en particulier avec l'exigence complémentaire de trois ans d'expérience avec les composantes d'élaboration et d'animations d'ateliers, la gestion de cas et l'évaluation des besoins en ce qui a trait aux barrières à l'emploi, l'orientation et la planification de carrière, et la mise en marche de programmes et services auprès de clientèles variées.

Un principe de base dans le domaine des relations de travail est que l'employeur a le droit d'établir les qualifications d'un poste, sauf s'il y a des dispositions contractuelles qui disent le contraire, ou s'il y a des éléments arbitraires, discriminatoires ou déraisonnable du choix d'une qualification. Selon la preuve, ce n'est pas le cas ici ; je trouve la justification de l'employeur raisonnable dans les circonstances, y inclus le contexte du marché de travail auquel il fait face. Dans ces circonstances, le fait d'avoir réduit le niveau de qualification, pendant la révision de l'évaluation provoquée par le grief, n'est pas une raison suffisante de rejeter le niveau, en particulier quand il y avait aussi une révision à la hausse d'autres facteurs dans ce processus.

Par rapport au fait d'avoir regardé les qualifications des titulaires actuels, il est vrai que le manuel précise que ce facteur ne mesure pas les antécédents scolaires des titulaires. Or, je ne suis pas persuadée que l'employeur a classifié les titulaires plutôt que le poste. Il y a une grande variété de qualifications parmi les titulaires, et il est pertinent de savoir lesquelles, comme un indice, parmi d'autres, de quel niveau de formation serait suffisant pour fonctionner dans le poste. Il faut souligner que le manuel exige ici le niveau de scolarité *minimal* requis. Les qualifications supérieures peuvent toujours être un atout. Aussi, les notes à l'intention des évaluatrices et évaluateurs disent qu'il faut utiliser les niveaux et les normes d'études en vigueur actuellement. À cet égard, la preuve au sujet de la disponibilité du programme de 2 ans, et non de 3 ans est pertinente.

En somme, même si je comprends bien la réaction du syndicat de voir la cotation de ce facteur réduite, je trouve que l'employeur est dans ses droits de le faire.

ii. Analyse et résolution de problèmes

Le Collège a accordé le niveau 3 qui est défini ainsi :

Les situations et les problèmes sont identifiables, mais un examen plus approfondi peut être requis pour les définir avec précision. La résolution d'un problème exige l'analyse et la collecte d'éléments d'information, dont certains peuvent être obtenus auprès de secteurs ou de ressources qui ne sont généralement pas utilisés dans le cadre de ce poste.

Le syndicat cherche à obtenir le niveau 4 avec la définition suivante :

4. Les situations et les problèmes sont difficiles à identifier et nécessitent souvent un examen et une recherche plus approfondis. La résolution d'un problème nécessite l'interprétation d'un éventail de renseignements selon des techniques ou des principes établis.

La définition obligatoire suivante s'applique au terme « techniques ou principes établis » :

Techniques ou principes établis – lignes directrices ou méthodes reconnues utilisées pour obtenir un résultat escompté. Façon individualisée d'utiliser des outils et de suivre les règles pour accomplir une tâche. Pour les professions, le terme désigne une méthode systématique utilisée pour accomplir une tâche.

On peut voir que les différences clés entre ces deux niveaux concernent la fréquence de la nécessité de faire un examen plus approfondi d'identifier un problème, et si c'est « l'analyse et la collecte » d'informations de niveau 3 ou « l'interprétation d'un éventail de renseignements selon des techniques ou des principes établis » de niveau 4 qui décrit mieux les tâches du poste. Il faut rappeler aussi que les Notes à l'intention des évaluateurs nous disent que c'est uniquement l'application de discernement permise par les paramètres des tâches du poste qu'on mesure, et non les capacités des titulaires.

L'employeur justifie sa cotation en disant que les titulaires ne sont pas responsables de creuser pour les problèmes cachés, juste pour ceux qui son apparents, et que le service offert est bien défini et identifiable, axé sur les besoins des clients. Il y a un nombre d'outils d'analyse et formulaires, y inclus le questionnaire sur les besoins de la clientèle qui guident et encadrent le diagnostique requis par les titulaires. Par contre, le syndicat prétend que les problèmes ne sont pas du tout faciles à identifier. De nombreuses personnes ne veulent pas auto-identifier leurs problèmes, et souvent ils présentent mieux au bureau avec les consultants qu'au travail où les problèmes apparaissent. D'autres se présentent fâchés, en détresse, découragés, et il faut creuser afin d'être en mesure de vraiment aider la personne. Selon le syndicat, les directives peuvent être très claires, mais les clients sont très variés.

Regardant les exemples dans le FDT, le niveau 3 semble adéquat. Les trois exemples de l'employeur concernent les clients qui ne peuvent pas conserver un emploi, démontrent multiples barrières à l'emploi ou qui ne respectent pas les modalités d'un contrat de placement. Dans chaque cas, on est avisé d'un problème, et on aurait besoin de le préciser en posant des questions et en analysant les renseignements acquis dans les conversations et dans les documents d'appui afin de trouver une solution. On n'est pas tenu à faire des recherches approfondies dans ces exemples. Même dans les exemples proposés par le syndicat, il n'y a pas de preuve d'une exigence de faire de recherche, un terme qui implique une étude structurée, ou

d'examen approfondi fréquemment. C'est plutôt la collecte et l'analyse d'informations qui marquent les modalités d'identifier et de solutionner les problèmes, des fonctions qui correspondent bien au niveau 3. Ce niveau d'implication dans l'évaluation des problèmes du client est indiqué par le document « Modèle d'évaluation de prise de décision » où on trouve la directive qui recommande l'accès aux services de Connexion Emploi si le candidat satisfait aux critères d'amissibilité, n'a aucun problème *apparent* de toxicomanie, ni de trouble affectif *apparent* et s'il est réceptif au service. Le fait que les clients sont des êtres humains complexes en soi, et que cela peut être difficile de connaître les clients au fond ne détermine pas le niveau pour ce facteur.

En conséquence, je confirme la cotation de l'employeur au niveau 3.

iii. Planification et coordination

Pour ce facteur, l'employeur est d'avis que le niveau 2 est celui qui est correct, décrit comme ceci :

2. La ou le titulaire planifie ou coordonne les activités et les ressources nécessaires pour effectuer son propre travail ou respecter des délais qui se chevauchent.

Le syndicat cherche le niveau 3 décrit ainsi :

3. La ou le titulaire planifie ou coordonne des activités, des renseignements ou des documents pour permettre la réalisation de tâches et d'événements qui influencent directement sur l'horaire de travail d'autres employés et employés ou le modifient.

Définitions obligatoires pertinentes du Manuel sont les suivantes :

Influencer - agir sur quelque chose ou quelqu'un en suscitant des modifications réelles.

Autres employés et employés - personnel à plein temps et à temps partiel, étudiantes et étudiants et entrepreneurs.

Modifier - apporter des changements de base ou fondamentaux pour donner une nouvelle orientation ou dans un nouveau but.

Le syndicat note qu'au début du processus en 2007, les parties s'accordaient sur le niveau 3 pour ce facteur, et il proteste la réduction au niveau 2 faite par l'employeur en février 2008. Pour sa part, l'employeur explique que c'était un des changements faits, pas tous à la baisse, suite à une révision par tous les gestionnaires responsables du programme. L'employeur note que les tâches assignées dans la section des tâches et responsabilités sont toutes effectuées avec des clients et des employeurs à l'exception des consultations avec l'équipe de consultants, le

superviseur ou les agences externes y mentionnées. De plus, il observe que le travail des titulaires avec les groupes non-employés, comme les employeurs et clients est reconnu sous la rubrique du facteur de Capacité de guide ou de conseiller les autres, un facteur révisé à la hausse pendant la période de révision.

Le Syndicat est d'avis que les activités régulières présentées dans le FDT des titulaires telles que l'établissement des cibles individuelles avec le Chef, l'organisation d'une activité de marketing en collaboration avec l'équipe, la planification, la modification et l'animation d'ateliers comprenant l'obtention de documents et de renseignements dans des délais précis afin de planifier des événements ou des activités correspondent au niveau 3. Ces activités ont aussi des répercussions sur les horaires de travail d'autres personnes, soit sur des collègues ou sur le personnel des partenaires communautaires et internes, par exemple lorsque il y a un changement de date et que le titulaire doit faire la requête de ce changement, ou qu'il doit obtenir des renseignements de la part des partenaires afin d'attribuer les ressources ou de gérer le budget.

Je trouve que les tâches de ce poste sont un mélange des deux niveaux visés par les parties. Il y a un grand nombre de fonctions qui correspondent parfaitement avec le niveau 2, tel qu'élaboré dans les notes à l'intention des évaluatrices/évaluateurs comme ceci :

Niveau 2 - la ou le titulaire du poste planifie et priorise ses propres activités. La planification et la coordination visent généralement la réalisation des activités assignées dans les délais impartis ou selon des procédures établies (p. ex., établissement des horaires, coordination des données pour les rapports, implantation d'un nouveau logiciel dans un service pour répondre à des besoins précis). La ou le titulaire du poste peut coordonner un événement ou prendre les dispositions voulues pour la tenue d'un événement en coordonnant les calendriers d'autres personnes.

Les titulaires font des choses y décrites quand ils planifient et coordonnent des activités de marketing et des ateliers, pour lesquels il faut coordonner les calendriers d'autres personnes. Et les exemples donnés comme la réalisation d'activités assignées dans les délais impartis, selon les procédures établies, et la coordination des données telle que les statistiques, pour les rapports, décrivent bien le travail régulier des consultants. Quand même, certaines fonctions, notamment le fait de décider de l'ordre dans lequel se font leurs affectations diverses, comme entrevues avec clients, employeurs, ateliers avec les clients ou les organismes externes, et les activités comme les activités de marketing, chevauchent avec le niveau 3 pour lequel la note au Manuel fournit l'explication suivante :

Niveau 3 - la ou le titulaire du poste décide de l'ordre dans lequel se font nombre d'affectations ou encore il choisit ou adapte les méthodes de travail. En général, à ce niveau, ce sont les demandes de documents ou de renseignements que la ou le titulaire veut obtenir dans des délais précis pour planifier des événements ou des activités (p. ex., conférences, projets de recherche, mise à niveau de logiciels ou de matériel

informatique) qui constituent les tâches de planification et de coordination qui ont des répercussions sur les horaires de travail d'autres personnes.

Pourtant, la différence clé entre les niveaux 2 et 3 est l'énoncé « qui influent sur l'horaire de travail d'autres employés et employées. » Cet énoncé a deux volets : il faut une influence, qui est de produire une modification réelle sur l'horaire, et cet horaire doit être *d'autres* employés. Ceci donne le sens des employés autre que les titulaires, et ne décrit pas bien le travail d'équipe entre les titulaires. Le sens des termes en contexte, qui cherchent à décrire quelque chose qui diffère en substance, même si par degré, du niveau 2, reflète un poste qui fait le type de planification qui exige que les gens dans d'autres postes doivent ajuster leur horaire, plutôt que de faire le travail au temps fixé découlant de la coordination des calendriers du niveau 2. Il semble que l'effet normal des gestes des titulaires sur les horaires des autres est l'effet découlant d'activités régulières telles que la planification des ateliers et activités de marketing pour lesquelles il faut demander des renseignements aux autres. Dans ce contexte, il se peut qu'il soit partie d'horaire d'autres personnes de répondre aux demandes des titulaires, et en fin de compte, la preuve n'a pas montré qu'il fallait changer d'horaire pour y répondre. Il y a aussi des circonstances imprévues telles que le manque ou la modification de disponibilité du personnel, de ressources matérielles, ou des clients qui se présentent avec une demande à la dernière minute. Dans ces exemples, les titulaires doivent se débrouiller en cherchant une personne qui puisse répondre à ces besoins dans les délais fixés, qui correspondent aux « délais impartis » de niveau 2, ou de réorganiser la date au besoin. Étant donné aussi que le niveau 2 inclut l'idée de prendre les dispositions voulus pour la tenue d'un événement en coordonnant les calendriers d'autres personnes, je ne vois pas ces imprévus en tant qu'une base suffisante pour changer la cotation.

En fin de compte, en cherchant le niveau qui correspond le mieux aux tâches des titulaires, je trouve que le niveau 2 n'est pas incorrect. L'absence dans les tâches assignées du poste des titulaires de la nécessité de faire que les gens employés dans d'autres postes au collège modifient leurs horaires me persuade que le niveau 3 ne correspond pas le mieux. La nécessité de coordonner les calendriers, dont les changements à la dernière minute ne sont pas exclus, se situe au niveau 2 selon la note à l'intention des évaluateurs qui élabore les intentions des rédacteurs du manuel.

Alors, la cotation de l'employeur pour la planification et coordination est confirmée.

iv. Capacité de guider ou de conseiller les autres

Le Collège a accordé le niveau 4 lorsque le syndicat cherche la reconnaissance additionnelle pour les tâches occasionnelles au niveau 5. Les deux niveaux sont décrits ainsi

au Manuel :

4. Oriente ou conseille les autres par une participation continue à leur progrès.
5. Est chargé d'attribuer les tâches à d'autres personnes, de leur prodiguer des conseils et de les guider pour assurer l'exécution des tâches.

Je note que, depuis les révisions du Manuel en date du février 2008, la définition de « Autres » est étendue afin d'inclure les « clientes et clients ».

Pour les raisons que j'ai expliquées dans la section traitant le contenu du FDT, les tâches assignées correspondent bien au niveau 4, et je confirme la cotation de l'employeur à ce niveau.

v. Communication

Le Collège a accordé le niveau 4 et le syndicat cherche à obtenir le niveau 5. Ces deux niveaux sont décrits ainsi au Manuel :

4. La communication suppose l'explication ou l'interprétation de renseignements dans le but d'instruire d'autres personnes, d'assurer leur formation ou d'obtenir leur collaboration.
5. La communication suppose la transmission de renseignements afin d'obtenir l'accord d'autres parties, lorsque des intérêts divergents sont en cause, ou des compétences en négociation pour résoudre les situations complexes.

Négociier se définit ainsi :

Négociier - échanger des points de vue et des propositions et obtenir l'accord d'autres parties en vue de parvenir à un accord en changeant les possibilités, les propositions ainsi que les avantages et les inconvénients. Les enjeux sont complexes et l'issue pourrait être litigieuse.

Et les notes à l'intention des évaluateurs nous expliquent le suivant :

4. Pour expliquer les différences entre « obtention de la collaboration » au niveau 4 et « négociation » au niveau 5 :

Les compétences en communication et relations interpersonnelles assignées qui sont requises pour ces deux niveaux sont de niveau extrêmement élevé.

« Obtention de la collaboration » s'entend des compétences requises pour amener probablement d'autres à souscrire à votre point de vue et à s'engager à atteindre des objectifs partagés. Le travail de la ou du titulaire de poste se fait selon les paramètres établis par le service ou le collège et comporte habituellement un but ou des résultats espérés. L'auditoire peut avoir des points de vue divergents ou ne pas en avoir.

« Négociation » s'entend du pouvoir de s'engager en faveur d'une solution ou d'un compromis. La ou le titulaire de poste qui utilise ce niveau de communication effectue aussi son travail selon des paramètres généraux et les résultats espérés sont également définis de façon générale. La ou le titulaire doit avoir les compétences/outils pour en arriver à une entente qui lie le collège par la suite. Habituellement, l'auditoire aura des points de vue divergents ou des objectifs contraires.

Pour certaines personnes, négocier signifie prendre des dispositions relativement simples (p. ex., établir une date de réunion). Dans de telles situations, ce genre de communication serait habituellement considéré comme un échange de renseignements courants. L'utilisation du mot « négociation » est très spécifique dans le contexte de ce facteur.

Le syndicat soutient que la fonction des consultants va au-delà de juste proposer, parce qu'il faut négocier une série d'ententes entre les personnes qui n'ont pas toujours le même agenda ou objectifs. Par exemple, un échange en vue de voir quel type de formation, dépend des besoins du client et de l'employeur, et il faut négocier avec les deux, y inclus expliquant à l'employeur pourquoi le taux de subvention peut varier d'un client à un autre. Il y a aussi une série d'enjeux concernant des sujets comme les heures, les quarts de travail, etc.

Par contre, le Collège prétend que la fonction des consultants ne correspond pas aux paramètres précis de la définition de négociateur dans le contexte du manuel. D'abord, selon l'employeur, habituellement, les intérêts ne sont pas divergents. On veut toujours trouver un emploi, et l'employeur a normalement envie d'avoir le client. Selon le profil du client, et les outils que le Ministère a demandé pour justifier les fonds, les paramètres pour déterminer ce que les consultants peuvent offrir sont aussi précis.

Je note que le mot « négocie » s'est trouvé dans la section tâches et responsabilités sous la rubrique de SPPE dans le FDT de mars 2007 dans le contexte de négocier l'entente de placement. Quand même, dans le FDT original, sous la rubrique du facteur « Communication » il n'y avait pas de tâche assignée dans la case intitulé « négociation ». Or, dans les versions plus tard (nov. 2007, avril 2008), le mot négocier a été remplacé par élaborer, et il se lit ainsi dans la version la plus récente :

Élabore les modalités de l'entente de placement avec l'employeur et le client en respectant les lignes directrices du MFCU et les outils d'évaluation établis par la direction du Collège; prépare les documents requis et s'assure que l'entente est dûment signée par toutes les parties;

Comme point de départ, il faut souligner que les différences entre les deux niveaux en question ici sont une matière de degré, et que les deux, comme nous précise les notes à l'intention des évaluateurs, sont de niveau extrêmement élevé. Et le niveau 4 contient l'idée de traiter avec les parties avec des points de vue ou agendas probablement divergents, et qu'un titulaire doit *amener*, un mot qui contient le sens de faire bouger des gens vers les objectifs communs. C'est

une bonne description des tâches assignées de faire le nécessaire afin de mettre en place les contrats ou autres documents liés aux ententes avec les participants et employeurs. On peut avoir des tâches de persuasion, ou non, selon le cas. Quand même, les fonctions des titulaires concernant les contrats de placement peuvent être considérées en tant que négociation dans le sens ordinaire du terme, quelque chose démontré par le fait que ce terme-là se trouvait dans le FDT dans une version précédente. La question à décider devient donc assez étroite : Sont-elles aussi des fonctions qui correspondent aux critères de la définition de « négociation » très spécifique du Manuel ? On voit des notes à l'intention des évaluateurs que les éléments qui distinguent le mot comme défini au niveau 5 du 4 sont le fait que l'auditoire au niveau 5 a habituellement des points de vue divergents ou des objectifs contraires, alors qu'au niveau 4, l'auditoire peut avoir des points de vue divergents ou pas. Aussi, et très significatif pour ce différend, est le fait qu'au niveau 5, les paramètres et les résultats espérés sont définis de façon générale. Par contre, au niveau 4 le travail se fait selon des paramètres établis par le service et comporte habituellement un but ou des résultats espérés. Je trouve que cette dernière est une description apte du travail des titulaires qui sont encadrés par des politiques très spécifiques, avec des limites de leur mandat et critères d'admissibilités des clients au programme et aux placements très détaillés. J'accepte que les titulaires jouissent d'une discrétion et d'une autonomie réelles à l'intérieur de ces paramètres, mais l'idée des paramètres généraux du niveau 5 correspond plutôt moins bien dans ce contexte.

Dans les circonstances, la cotation de l'employeur est confirmée.

vi. Effort auditif ou visuel - concentration

Les parties s'accordent sur le fait qu'il s'agit d'un niveau 2, qui se définit ainsi :

Longues périodes de concentration régulière; ou périodes prolongées de concentration occasionnelle.

Longue période, selon le manuel veut dire – « jusqu'à deux heures à la fois, y compris les pauses prévues. »

Le différend comprend la différence entre le concept de « Concentration maintenue » défini dans le manuel comme suit :

- la concentration peut être maintenue la majeure partie du temps.

et celui de « Concentration interrompue » qui porte la définition suivante :

La tâche doit être accomplie en petites unités. Il est nécessaire de se réorienter sur la tâche à accomplir ou de changer ses processus mentaux.

Les Notes à l'intention des évaluatrices et évaluateurs sont assez détaillées et font que ce n'est pas toute interruption qui est comptée par ce facteur:

1. Ce facteur n'est pas coté de la même façon que les autres. Une note est choisie selon la période de concentration requise et selon que la concentration est interrompue ou maintenue. Si plus d'un niveau s'applique, choisir celui ayant la note la plus élevée qui s'appliquerait généralement.
2. Les évaluatrices et évaluateurs devraient tenir compte uniquement des tâches ou des situations qui exigent un degré de concentration plus élevé que d'habitude. Il est important de tenir compte du degré de concentration que la tâche exige et non de l'aptitude (ou de l'inaptitude) du ou de la titulaire.
3. La concentration désigne le fait de fixer toute son attention sur la tâche à accomplir.
4. Lorsqu'il y a peu d'interruptions, une bonne concentration peut généralement être maintenue pendant l'exécution de la tâche. Lorsqu'il y a de nombreuses interruptions, la concentration doit être rétablie et la tâche fragmentée accomplie en petites unités ou étapes.
5. Pour déterminer ce qui constitue une interruption, il faut d'abord se demander si l'interruption (c.-à-d. les demandes des clientes et clients) constitue une responsabilité principale qui fait partie intégrante du poste (p. ex., service à la clientèle, personnel du service des inscriptions, kiosque d'information). Il faut ensuite examiner si ces activités constituent un aspect principal ou secondaire du poste. Par exemple, si une personne n'a aucune autre tâche à accomplir pendant qu'elle répond aux demandes des clientes et clients, ces demandes ne peuvent donc pas être considérées comme des interruptions.
6. Examiner les effets de l'interruption sur le travail accompli. Par exemple, la ou le titulaire du poste peut-il recommencer là où il a dû s'arrêter ou l'interruption a-t-elle provoqué un changement du processus mental tel que la ou le titulaire doit consacrer beaucoup de temps à se rappeler où il en était au moment de l'interruption et reprendre son travail?

Le Collège soumet que les titulaires peuvent gérer leur temps concernant leurs rendez-vous et leur boîte vocale et qu'ils peuvent effectuer leur travail sans interruption pour la majeure partie du temps, qui est la définition de « concentration maintenue ». Le syndicat trouve qu'en dépit de la capacité de gérer leur temps le mieux possible, le besoin d'être disponible auprès des clients en difficulté et des employeurs et partenaires communautaires fait en sorte qu'on est assujéti aux interruptions continues. De plus, il n'y a pas de boîte vocale ou de commis dans tous les locaux où travaillent les titulaires. Le syndicat a donné l'exemple suivant : le travail d'inscription des notes au dossier des clients et la préparation des plans de formation et des contrats sont régulièrement interrompus pour répondre au téléphone. Quand on décide de renvoyer les appels à la boîte vocale, il arrive qu'on manque des appels importants.

Ce facteur présente un défi compte tenu du sens particulier du terme « interruption » du Manuel et de la variabilité des circonstances. D'abord, on est instruit par le Manuel de ne pas tenir compte des interruptions que dans des situations qui exigent un degré de concentration plus élevé que d'habitude. Quand la situation normale d'un poste est d'essayer d'aider les gens en difficulté, on peut estimer que d'habitude, le degré de concentration est déjà assez élevé. Pourtant, j'accepte que les fonctions ciblées par le syndicat, comme la préparation des plans d'action ou des ententes de travail sont le type d'activité qui semblerait nécessiter une concentration plus élevée que d'habitude. Mais, même acceptant au pire qu'on soit interrompu souvent, on ne peut pas dire du FDT ou de l'autre preuve que ces activités-là constituent un pourcentage de temps si grand qu'il s'agisse d'une situation où on ne peut pas maintenir un niveau approprié de concentration la majeure partie du temps.

Le Manuel nous dit également qu'on ne compte pas comme interruption les demandes de la clientèle quand celles-ci constituent en soi une responsabilité intégrale du poste. De plus, l'effet des interruptions dépend de la situation du moment où elle intervient. Si le téléphone sonne au moment de l'entrée au bureau, au début ou à la fin d'une pause naturelle, entre avoir terminé les notes d'un dossier et d'en avoir commencé un autre, par exemple, rien n'est interrompu dans le sens du Manuel. En effet, celui-ci parle d'interruptions qui ont l'effet de faire que la concentration doit être rétablie et la tâche accomplie en petites unités. Aussi, la question de la quantité de temps sans interruption présente des difficultés de preuve étant donné que ces choses varient énormément selon la tâche, le jour et la présence d'autres membres du personnel ou de la boîte vocale. Quand un titulaire présente un atelier ou visite un site d'employeur, il est probable qu'on ne soit pas interrompu pendant la majeure partie du temps. Quand on a une journée avec un manque de personnel ou une série d'urgences, c'est autre chose. Toutefois, il est bien possible qu'on ait des périodes très occupées avec beaucoup d'interruptions et des périodes de calme, qui en moyenne font en sorte qu'on soit, pas toujours, mais pour la majeure partie du temps, sans le type d'interruption qui ne fait pas partie des responsabilités intégrales du poste et qui dérange la concentration pendant une tâche qui nécessite une concentration plus intense que d'habitude.

En fin de compte, avec tous les qualificatifs qui entourent le concept d'interruption dans le Manuel, et l'impossibilité d'être exact concernant les choses qui sont très variables, je ne suis pas persuadée que les titulaires ne peuvent pas maintenir une concentration appropriée la majeure partie du temps, dans le sens prévu par le Manuel. Par conséquent, je ne trouve pas la cotation de l'employeur incorrecte.

vii. Milieu de travail

Ce facteur évalue le milieu dans lequel le travail est accompli et la présence d'éléments désagréables ou dangereux. Les parties sont d'accord que le niveau 2 s'applique aux activités régulières, mais le syndicat cherche la reconnaissance pour les activités occasionnelles au niveau 3. Ces deux niveaux sont définis ainsi :

2. Les conditions de travail comprennent :
 - des conditions météorologiques difficiles
 - un milieu nauséabond, sale ou bruyant
 - une exposition à des températures très basses ou très élevées
 - violence verbale
 - le travail en isolement ou dans des lieux bondés
 - des déplacements

3. Les conditions de travail comprennent :
 - des conditions météorologiques extrêmes
 - la manipulation de matières dangereuses
 - le fait d'avoir affaire à des gens violents qui posent des actes de violence verbale et qui menacent l'intégrité physique de la personne
 - l'accès à des espaces clos (p.ex., espace compris entre le plafond et le plancher)
 - d'autres conditions qui peuvent représenter un risque pour la sécurité de la personne

Les définitions suivantes s'appliquent :

Violent - violence verbale; signifie plus que d'avoir affaire à des personnes fâchées ou contrariées

Violence verbale – commentaires injurieux ou propos menaçants

Les Notes à l'intention des évaluatrices et évaluateurs nous disent :

Ce facteur se rapporte aux conditions de travail réelles dans lesquelles le travail est accompli et non à une situation qui pourrait se présenter.

L'employeur accepte que les conditions de travail des titulaires comprennent des éléments au niveau 2 comme des clients insatisfaits ou avec des problèmes affectifs qui peuvent être verbalement agressifs, et qu'il faut se déplacer régulièrement pour visiter les employeurs. Le syndicat veut amender le langage du FDT afin d'indiquer les rapports avec des gens agressifs d'une fréquence de « toutes les semaines » au lieu du « rarement » que l'employeur a choisi, et de mettre plus de détails pour les conditions météorologiques difficiles, une catégorie déjà reconnue par l'employeur. De plus, il voudrait ajouter en tant que condition de travail un élément additionnel dans les catégories qui correspondent au niveau 2 « travail en isolement ou dans des endroits bondés » concernant le besoin de voyager seul et occasionnellement dans des endroits isolés, pour lequel il prévoit une fréquence de tous les mois. Aussi, il veut ajouter l'élément « rapports avec des gens agressifs et qui menacent l'intégrité physique de la personne » qui va

au-delà des conditions notées au niveau 2. Comme exemple pour ce dernier, il veut ajouter « Occasionnellement certains clients semblent menaçants » et « Ayez affaire avec un client qui peut constituer une menace physique si une situation conflictuelle surgit. » Il cite des exemples réels, notamment un incident dans lequel un homme a suivi une des consultantes qui a eu recours à la police et deux autres incidents où il y a eu des menaces avec couteau et fusil. Ces deux derniers incidents n'ont pas été rapportés à l'employeur, mais la supervision était au courant pour le premier. Il y a aussi parmi les clients des personnes qui ont de la difficulté à gérer leur agressivité et certains hommes qui voient les femmes comme des subordonnées et qui peuvent créer des problèmes dans le milieu de travail.

Il est clair que les consultants se déplacent régulièrement, un fait suffisant pour appuyer le niveau 2 comme activité régulière. Dans ces circonstances, je ne suis pas persuadée de la nécessité d'insérer les autres exemples des activités au niveau 2 proposées par le syndicat ou d'amplifier le libellé dans les catégories déjà remplies. En particulier, il est trop difficile de prévoir la fréquence dans les circonstances variées des dix-sept plaignants des lieux nauséabonds ou des clients malpropres d'être en mesure de déclarer que la fréquence choisie par l'employeur est incorrecte.

Le différend concernant les gens qui menacent physiquement est plus substantif, parce qu'il s'agit de fonctions reconnues au niveau 3. L'employeur ne nie pas que les problèmes de ce genre puissent arriver, mais il prétend que ces cas sont très exceptionnels, et ne font pas partie du travail en soi. Aussi, il réitère son objection aux changements proposés par le syndicat après le processus du grief.

Les incidents soulevés par les titulaires afin d'appuyer l'ajout proposé au FDT concernant les gens physiquement menaçants correspondraient au niveau 3. Pourtant, avant de l'ajouter au FDT, il faut se référer aux directives du Manuel concernant reconnaissance en tant qu'une activité occasionnelle. Le Manuel prévoit qu'une activité occasionnelle correspond au minimum mentionnée de 5 pour 100 du temps et que :

Peu importe la fréquence d'une activité, la responsabilité ou les compétences doivent être importantes et *sans elles, les tâches ne pourraient pas être accomplies*. [Les italiques sont les miennes.]

Ce dernier élément est la provision clé ici. La possibilité existe de traiter avec les personnes physiquement menaçantes, mais on ne peut pas dire que sans cette condition, on ne peut pas accomplir les tâches du poste. En même temps, il faut reconnaître qu'on ne peut pas minimiser le stress causé pour un employé qui fait face à une telle situation. Toutefois, la tâche ici est d'appliquer les règles du Manuel, qui visent les éléments essentiels des postes. Aussi, la preuve démontre que ces circonstances extrêmes n'arrivent guère, quelque chose qu'on peut contraster

avec les autres aspects désagréables qu'on trouve au FDT, comme traiter avec des gens insatisfaits ou avec des problèmes affectifs qui pourraient être verbalement abusifs.

Je confirme donc la cotation de l'employeur pour le facteur Milieu de travail.

Pour ces motifs, je confirme la cotation du poste actuel à la tranche salariale H, et par conséquent, le grief est rejeté. La preuve démontre que les titulaires sont des employés qui font un travail important et souvent difficile. Néanmoins, je ne trouve pas que le poste soit classifié incorrectement, selon les directives du Manuel.

Une feuille d'arbitrage se trouve en annexe de la présente sentence.

Fait le 12 de mai 2009.

L'original est signé par Kathleen O'Neil

Kathleen O'Neil
Arbitre unique

Feuille d'arbitrage - Classification des postes du personnel de soutien

Collège :

Titulaire :

Superviseur(e) :

Tranche salariale actuelle :

Tranche salariale demandée par la plaignante ou le plaignant :

1. Concernant le formulaire de description de tâches ci-joint :

- Les parties s'entendent sur le contenu Le syndicat n'est pas d'accord avec le contenu. Précisions ci-jointes.

2. Les observations ci-jointes proviennent du : syndicat collège

Facteur	Direction				Syndicat				Arbitre			
	Activité régulière		Activité occasionnelle		Activité régulière		Activité occasionnelle		Activité régulière		Activité occasionnelle	
	Niveau	Points	Niveau	Points	Niveau	Points	Niveau	Points	Niveau	Points	Niveau	Points
1A. Formation	3	35			4	46			3	35		
1B. Formation	1	3			1	3			1	3		
2. Expérience	4	54			4	54			4	54		
3. Analyse et résolution de problèmes	3	78			4	110			3	78		
4. Planification et coordination	2	32			3	56			2	32		
5. Capacité de guider ou de conseiller les autres	4	41			4	41	5	3	4	41		
6. Autonomie	3	78			3	78			3	78		
7. Prestation de services	3	51			3	51			3	51		
8. Communication	4	110			5	142			4	110		
9. Effort physique	2	26			2	26			2	26		
10. Effort auditif ou visuel	2	20			2	35			2	20		
11. Milieu de travail	2	38			2	38	2	9	2	38		
Total partiel	(a)	566	(b)	0	(a)	682	(b)	12	(a)	566	(b)	
Total des points (a) + (b)		566				694				566		
Tranche salariale		H				J				H		

Signatures :

(Plaignant(e))

(Date)

(Représentant(e) du collège)

(Date)

(Représentant(e) du syndicat)

(Date)

Karl-Ludwig Theil
(Signature de l'arbitre)

le 24 fév. 2009
(Date de l'audience)

le 12 mai 2009
(Date de la sentence arbitrale)