

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

ARBITRAGE NATIONAL

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

Date : 8 février 2024

DEVANT L'ARBITRE : ANDRÉ BERGERON

Société canadienne des postes,
ci-après appelée la « Société » ou l'« Employeur »
et
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes,
ci-après appelé le « Syndicat »

Grief national no N00-12-00022
Nature du litige : Grief d'interprétation

Convention collective expirant le 31 janvier 2018

Procureur de la Société : Me Dominique L'Heureux
Procureure du Syndicat : Me Bernard Philion

Audience : 22 septembre et 23 novembre 2021,
25 et 27 janvier, 4 avril, 12 et 19 mai
et 13 décembre 2022, 3 et 14 avril
2023
Décision : 8 février 2024

DÉCISION

I - LES PRÉLIMINAIRES

1. Le 13 août 2020, les parties m'ont désigné à titre d'arbitre pour entendre le grief qui fait l'objet de la présente décision et en disposer.
2. L'audience s'est tenue par visioconférence les 22 septembre et 23 novembre 2021, 25 et 27 janvier, 4 avril, 12 et 19 mai et 13 décembre 2022, ainsi que les 3 et 14 avril 2023. Me Dominique L'Heureux y représentait la Société et Me Bernard Phlion le Syndicat.
3. Au début de l'audience, le procureur syndical a souligné que le Syndicat ne requérait que des ordonnances de nature déclaratoire, pour valoir dans le futur, sans réclamation pour le passé. « *On est sur une interprétation et une demande d'ordonnance pour l'avenir* » a précisé le procureur syndical.
4. À la suite de l'audience, le Syndicat m'a fait parvenir son argumentation écrite le 23 juin 2023 et la Société le 31 août suivant. Puis le Syndicat m'a transmis sa réplique le 21 septembre, date à laquelle j'ai pris l'affaire en délibéré.

II - LE GRIEF

5. Au sujet du libellé du grief, le procureur syndical a également précisé qu'à la suite d'une discussion intervenue entre la Société et le Syndicat, ce dernier avait décidé de modifier son grief en retirant le quatrième paragraphe du chapitre intitulé « Énoncé du grief », de même que le troisième paragraphe du chapitre intitulé « Redressement demandé ».
6. En conséquence, le grief national sous étude, qui porte le numéro N00-12-00022 et qui a été déposé le 4 décembre 2015, se lit maintenant comme suit :

« Énoncé du grief

Ramassage clients commerciaux

Lors de la restructuration des itinéraires de factrices et facteurs motorisés effectuant le ramassage de clients commerciaux, la Société viole les dispositions de la convention collective.

Plus particulièrement, contrairement aux dispositions de la convention collective et plus particulièrement les Chapitres 7 et 16 du SMIFF et 5 du SOSTCSP, la Société ne regroupe pas, pour certains itinéraires, tout le ramassage des clients commerciaux prévus et des clients commerciaux sur demande dans une fenêtre de ramassage quotidienne.

De plus, contrairement aux dispositions de la convention collective et plus particulièrement les Chapitres 7 et 16 du SMIFF et 5 du SOSTCSP, la Société attribue à certains itinéraires le ramassage de clients commerciaux sur demande, sans avoir attribué à ces itinéraires le ramassage des clients commerciaux prévus qui s'y trouvent.

De plus, contrairement aux dispositions de la convention collective et plus particulièrement les Chapitres 7 et 16 du SMIFF et 5 du SOSTCSP, la Société, pour certains itinéraires, détermine les valeurs de temps allouées pour le ramassage de clients commerciaux sur demande à partir des données de temps de ramassage de toute l'installation plutôt qu'à partir des données de l'itinéraire.

De plus, contrairement aux dispositions de la convention collective et plus particulièrement les Chapitres 7 et 16 du SMIFF et 5 du SOSTCSP, la Société, pour certains itinéraires, n'alloue pas de temps fonctionnel non cédulé.

Redressement demandé

Ordonner à la Société, pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, de regrouper tout le ramassage des clients commerciaux prévus et non prévus dans une fenêtre de ramassage quotidienne, conformément à la convention collective et plus particulièrement aux chapitres 7 et 16 du SMIFF et 5 du SOSTCSP;

Ordonner à la Société, pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, de n'attribuer à un itinéraire les ramassages commerciaux sur demande que lorsque ce même itinéraire effectue les ramassages commerciaux prévus qui s'y trouvent, conformément à la convention collective et plus particulièrement aux chapitres 7 et 16 du SMIFF et 5 du SOSTCSP;

Ordonner à la Société, pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, d'allouer, pour le ramassage de clients commerciaux sur demande, les valeurs de temps déterminées à partir des données de temps de ramassage de l'itinéraire, conformément à la convention collective et plus particulièrement aux chapitres 7 et 16 du SMIFF et 5 du SOSTCSP;

Ordonner à la Société, pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, d'allouer du temps fonctionnel non cédulé, conformément à la convention collective et plus particulièrement aux chapitres 7 et 16 du SMIFF et 5 du SOSTCSP;

Le Syndicat se réserve le droit de modifier le grief et de rechercher tout redressement additionnel ou complémentaire. »

7. À ce grief, l'Employeur a répondu ce qui suit le 6 janvier 2016 :

« Le 4 décembre 2015, le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (STTP) a déposé le grief N00-12-00022. Cette affaire a fait l'objet de discussions lors d'une réunion par téléconférence à laquelle ont participé la Société et des représentants du STTP le 16 décembre 2015. Y étaient présents au nom de la Société, Barbara Zdansky, Nicole Turgeon et James Campbell. Y étaient présents au nom du STTP, Peter Denley, Martin Champagne et Chris Pleasants.

La position de la Société est que le travail relatif au ramassage des clients commerciaux est attribué aux itinéraires de facteurs et factrices motorisés conformément aux dispositions pertinentes du SMIFF et SOSTCSP et de la convention collective.

Il n'y a eu aucune violation de la convention collective.

En conséquence, le grief est rejeté. »

8. Par la suite, le 28 avril 2016, la Société a informé le Syndicat que suivant l'article 9.34 de la convention collective, elle considérait le grief comme ayant été porté à l'arbitrage tardivement, position que la Société réitérera le 15 juin 2016, puis de nouveau le 22 septembre 2020 lorsqu'en prévision de la première journée d'arbitrage prévue le 20 octobre 2020, le procureur de la Société informera le procureur du Syndicat de son intention de présenter une objection préliminaire à cet effet. Dans sa lettre, le procureur

patronal demandait également que le Syndicat lui fournisse des précisions relativement au libellé de son grief.

9. Cette lettre du 22 septembre 2020 se lit comme suit :

«Dear Mr. Phlion:

Re : Canada Post Corporation (the “Corporation”) and Canadian Union of Postal Workers (“CUPW”) – Grievance N°: N00-12-00022 (the “Grievance”)

We are counsel to the Corporation in the above-noted matter, which is scheduled to proceed to arbitration before Arbitrator André Bergeron on October 20, 2020.

Preliminary Objection

I have enclosed a copy of the Corporation’s letter of April 28, 2016 to CUPW, outlining its objection to the arbitrability of the Grievance on the basis that CUPW did not adhere to the time limits provided in clause 9.34 of the Collective Agreement for Urban Mail Carriers (the “Collective Agreement”).

Notwithstanding that the Corporation provided its Reply to CUPW on or about January 6, 2016, CUPW did not refer the Grievance to arbitration until April 16, 2016, in violation of clause 9.34.

Please be advised that the Corporation will advance its preliminary objection on the first date of hearing unless CUPW can provide particulars to demonstrate reasonable grounds for an extension of time in this case. In this regard, I have enclosed a copy of the Corporation’s letter of June 15, 2016, asking for such particulars.

Request for Production and Particulars

Without prejudice to the Corporation’s preliminary objection, in order to be in a position to proceed with the arbitration, the Corporation requests that CUPW provide it with the following production and particulars:

1. *Full particulars of CUPW’s case, including but not limited to:*
 - (a) *The specific routes on which the Corporation is allegedly failing to combine scheduled commercial pickups and on-demand commercial pickups within a daily delivery window, including when this is alleged to have started;*
 - (b) *The specific routes the Corporation is allegedly assigning on-demand commercial pickups without also assigning the scheduled commercial pickups on the applicable route, including when this is alleged to have started;*
 - (c) *Details regarding when the Corporation is alleged to have evaluated the service time allowance for on-demand commercial pickups using data from the two-week sampling;*
 - (d) *The specific routes on which the Corporation is allegedly not allocating unscheduled working time, including when this is alleged to have started;*
 - (e) *Any facts on which the Union intends to rely in support of the Grievance;*
2. *A list of the witnesses that CUPW intends to call and the anticipated duration of their evidence in chief; and*

3. *All documents that are arguably relevant to the issues in dispute, including without limitation those documents on which CUPW intends to rely during the arbitration.*

Kindly provide the requested particulars and documents by no later than October 2, 2020 so that we can appropriately prepare and make efficient use of the hearing dates. The Corporation reserves the right to request further particulars and production based on CUPW's response.

Please do not hesitate to reach out should you wish to discuss. »

10. La première journée d'audience, prévue le 20 octobre 2020, fut remise à la demande des parties et ce n'est que le 15 septembre 2021 que le procureur syndical répondra à la lettre que le procureur de la Société lui avait transmise le 22 septembre 2020 et ce, sans traiter de l'objection préliminaire annoncée dans cette lettre.
11. Cette réponse se lit comme suit :

« OBJET : STTP c. SCP re : *Grief ramassage clients commerciaux*
Grief no N00-12-00022
N/Réf. : 0019-8415/BPh

Cher confrère,

Nous donnons suite à votre demande de précisions relativement au dossier susmentionné. Pour fins de simplicité, nous répondrons à vos questions dans le même ordre que celui apparaissant à votre lettre.

Question 1 a) et e) :

Les routes ici énumérées ne constituent pas nécessairement une liste exhaustive des violations de la convention collective. Elles en constituent l'illustration que le Syndicat entend soumettre en preuve. Ainsi, ces routes dans lesquelles la Société ne regroupe pas tout le ramassage des clients commerciaux prévus et des clients commerciaux sur demande dans une fenêtre de ramassage quotidienne sont les suivantes :

- *Montréal Anjou, Route 42*
- *Montréal Marseille 1, Route 144*
- *Coquitlam, Route 109*
- *Burnaby, Routes 84 et 86*
- *Kitchener, Routes 226 et 238*
- *Ottawa, Route 16*
- *Charlottetown, Route 601*
- *Halifax, Route 954*
- *Regina, Route 4*
- *Calgary, Route 630*
- *Concord STN, Route 118*
- *Toronto LCD Q, Route 208*
- *Toronto STN G, Route 416*

Question 1 b) et e) :

Comme pour la question précédente, les routes ici énumérées ne constituent pas nécessairement une liste exhaustive des violations de la convention collective. Elles en constituent l'illustration que le Syndicat entend soumettre en preuve. Ainsi, ces routes dans lesquelles la Société attribue à certains itinéraires le ramassage de

clients commerciaux sur demande sans avoir attribué à ces itinéraires le ramassage des clients commerciaux prévus qui s'y trouvent, sont les suivantes :

- *Montréal Anjou, Route 19*
- *Montréal Marseille 1, Route 134*
- *Coquitlam, Route 111*
- *Burnaby, Route 90*
- *Kitchener, Route 230*
- *Toronto LCD Q, Route 218*
- *Regina, Route 14*

Question 1 d) et e) :

Comme pour les questions précédentes, les routes ici énumérées ne constituent pas nécessairement une liste exhaustive des violations de la convention collective. Elles en constituent l'illustration que le Syndicat entend soumettre en preuve. Les routes illustrant le fait que la Société n'alloue pas de temps fonctionnel non cédulé sont les suivantes :

- *Montréal Anjou, Routes 19 et 42*
- *Montréal Marseille 1 : Routes 134 et 144*
- *Coquitlam, Routes 109 et 111*
- *Burnaby, Routes 84, 86 et 90*
- *Kitchener, Routes 226, 230 et 238*
- *Ottawa, Route 16*
- *Charlottetown, Route 601*
- *Halifax, Route 954*
- *Regina, Routes 4 et 14*
- *Calgary, Route 630*
- *Concord STN, Route 118*
- *Toronto LCD Q, Routes 208 et 218*
- *Toronto STN G, Route 416*

Par ailleurs, même si cette question ne semble pas soulevée par votre demande, comme pour les questions précédentes, voici les routes qui illustrent que la Société détermine les valeurs de temps allouées pour le ramassage de clients commerciaux sur demande à partir des données de temps de ramassage de toute l'installation plutôt qu'à partir des données de l'itinéraire :

- *Montréal Anjou, Route 19*
- *Montréal Marseille 1, Route 134*
- *Coquitlam, Route 111*
- *Burnaby, Route 90*
- *Kitchener, Route 230*
- *Regina, Route 14*
- *Toronto LCD Q, Route 218*

Nous prévoyons faire entendre un seul témoin, M. Martin Champagne. Nous joignons aux présentes les pièces que nous entendons produire en preuve, à l'exception de la convention collective, du manuel du SMIF et du grief étant donné que vous avez déjà ces documents.

Veuillez agréer, cher confrère, l'expression de nos sentiments les meilleurs. »

12. Et lors de la première journée d'audience, tenue le 22 septembre 2021, l'Employeur n'a formulé aucune objection préliminaire à la juridiction de l'arbitre, de sorte que j'estime

que cette question fut réglée par les parties préalablement à l’arbitrage et que je n’ai pas à en tenir compte pour les fins de la présente décision.

III - LA PREUVE

13. En preuve principale, le Syndicat a fait entendre :

- M. Martin Champagne. À l’emploi de la Société depuis 1998, M. Champagne occupe un poste de facteur relève à Montréal. Depuis 2008, il est cependant libéré à temps complet en raison de ses activités syndicales. Depuis novembre 2014, il occupe la fonction de 4^e vice-président national du Syndicat. À ce titre, il est responsable de la mesure du travail (SMIFF et SOSTCSP) au sein du groupe 2 (facteurs et courriers des services postaux) ainsi que du respect des effectifs au sein du groupe 1 (postiers).

14. Par la suite, la Société a fait témoigner :

- M. Sylvain Gaudette, ingénieur industriel à l’emploi de la Société depuis 1995. Depuis 2006, M. Gaudette occupe la fonction de gestionnaire, optimisation des itinéraires pour la région du Québec. Sa responsabilité est d’établir la structure de ramassage et de livraison du courrier;
- Mme Sylvie Charbonneau. À l’emploi de la Société depuis 1994, Mme Charbonneau occupait, au moment des événements pertinents au présent grief, le poste de directrice nationale pour la mesure des itinéraires, au siège social de la Société à Ottawa.

15. Puis en contre-preuve, le Syndicat a de nouveau fait entendre M. Champagne.

La preuve syndicale

Témoignage de M. Martin Champagne

16. En 2010, la Société a procédé à une importante réorganisation de ses opérations connue sous l’appellation « Transformation postale ».
17. Avant cette réorganisation, le facteur avait pour responsabilité de trier son courrier et de livrer ce courrier ainsi que des petits paquets (moins de 3 livres et moins de 200 pouces cubes) selon un itinéraire de 480 minutes qui lui était propre.
18. Le courrier des services postaux (CSP), quant à lui, apportait le courrier des facteurs aux boîtes à relais (boîtes grises), livrait les colis (plus de 3 livres et/ou plus 200 pouces cubes), ramassait le courrier chez les clients commerciaux liés par contrat à la Société (lettres, paquets et colis), livrait le courrier chez certains clients commerciaux et enfin, levait les boîtes aux lettres publiques (boîtes rouges).
19. Chaque CSP avait son itinéraire particulier qui pouvait varier d’une journée à l’autre. Dans les faits, la journée de travail était divisée en plusieurs petits itinéraires que M. Champagne a qualifié d’itinéraires restreints, que le CSP effectuait successivement. Ainsi, un petit itinéraire était consacré à apporter le courrier de certains facteurs à leur

- boîte à relais, un autre à livrer des colis, un troisième à ramasser et livrer du courrier chez les clients commerciaux et enfin un quatrième à lever des boîtes aux lettres publiques.
20. Lors de l'audience, M. Champagne m'a informé qu'il n'existait plus de livraison commerciale non prévue. La Société ayant admis ce fait, les parties m'ont demandé de faire abstraction de toute mention à ce sujet dans le SOSTCSP, le SMIFF ou la convention collective. Lorsque je citerai des extraits de ces documents, je m'abstiendrai donc de citer les passages faisant mention de livraison commerciale non prévue.
21. Quant aux facteurs motorisés, à l'aide de camions légers ils livraient le courrier aux boîtes communautaires et y ramassaient le courrier posté par le public. À la suite de la Transformation postale, la méthode de livraison et de ramassage du courrier a complètement changé puisque qu'au Canada, presque tous les facteurs disposent maintenant d'un petit camion et que le travail autrefois attribué au CSP leur a été confié.
22. Désormais, le facteur « motorisé » trie son courrier en entrant au travail le matin, puis il livre lettres, paquets et colis à l'aide de son camion. Il lève les boîtes aux lettres publiques et ramasse le courrier chez les clients commerciaux. Les boîtes à relais ont disparu et au Canada, à quelques exceptions près, il n'y a plus de CSP.
23. Toutefois, comme il en existe encore quelques-uns au pays, les parties ont maintenu en vigueur le « Système d'organisation de la somme de travail des courriers des services postaux » (SOSTCSP), tout comme les dispositions de la convention collective qui en traitent.
24. Ces modifications apportées aux opérations de levée et de livraison du courrier ont entraîné des modifications à la convention collective et au Système de mesure des itinéraires des factrices et facteurs (SMIFF).
25. Dans la convention collective, on peut lire ce qui suit aux articles 46 et 47 :

ARTICLE 46

RÉORGANISATION DES AFFECTATIONS DES COURRIERS DES SERVICES POSTAUX, Y COMPRIS LES COURRIERS DES SERVICES POSTAUX (VÉHICULE LOURD)

46.01 Réorganisation

Les dispositions de l'article 47 s'appliquent, en faisant les adaptations nécessaires, à la réorganisation des itinéraires des courriers des services postaux et des courriers des services postaux (véhicule lourd).

Dans le présent article, on entend par « affectation » l'affectation des courriers des services postaux aux itinéraires ou à d'autres tâches qui relèvent de la catégorie de courrier des services postaux. Le terme « itinéraire » n'est utilisé qu'aux fins du présent article et il peut comprendre, individuellement ou collectivement, des tâches qui concernent :

- a) *l'organisation du courrier en vue de sa distribution suivant les méthodes établies,*
- b) *la distribution du courrier aux armoires de relais,*
- c) *la distribution du courrier aux adresses voulues,*

- d) *la levée et le transport du courrier à partir des boîtes aux lettres publiques et entre des installations postales ou entre des installations postales et des aéroports, des ports d'expédition ou des terminus ferroviaires suivant un itinéraire déterminé, et*
 - e) *d'autres tâches connexes mentionnées dans la description de tâches qui s'applique aux courriers des services postaux.*
- (...)

46.04 Formulaires

Lors de la réorganisation des itinéraires des courriers des services postaux, les formulaires dont il est question à la clause 47.07 sont les suivants :

- (...)
 - *formulaire 106 – Somme de travail quotidien des CSP*
- (...)

ARTICLE 47

RÉORGANISATION DES ITINÉRAIRES DES FACTRICES OU FACTEURS

47.01 a) Définition de « processus de réorganisation »

Un « processus de réorganisation » comprend une partie ou l'ensemble des étapes suivantes :

- i) *l'étape des travaux préparatoires;*
- ii) *l'étape de la mesure du volume;*
- iii) *l'étape de l'évaluation;*
- iv) *l'étape de la réorganisation.*

b) Définition de « unité »

Aux fins de la réorganisation d'itinéraires effectuée en vertu du présent article, le terme « unité » signifie un certain nombre d'employées et employés de la catégorie de factrices et facteurs qui sont groupés ensemble dans une installation postale.

Il y a généralement une « unité » par installation postale assurant un service de livraison par factrice ou facteur. Cependant, les grandes installations postales peuvent compter plus d'une unité.

Tous les facteurs et factrices doivent faire partie d'une unité.

- 26. Quant au SMIFF et au SOSTCSP, ces documents décrivent les méthodes à utiliser pour déterminer l'allocation de temps attribuable à chaque tâche de facteur ou de CSP afin que la charge de travail propre à leur itinéraire soit équitable. À cette fin, chaque document prévoit l'utilisation de différents formulaires permettant de recueillir les données lors d'échantillonnages et d'effectuer les calculs.
- 27. Le litige qui fait l'objet du présent arbitrage porte sur les ramassages commerciaux, autrefois effectués par les CSP, régis par le SOSTCSP, et depuis la Transformation postale effectués par les facteurs, régis par le SMIFF.
- 28. Avant la Transformation postale, lorsque les ramassages commerciaux relevaient exclusivement des CSP, c'est aux chapitres 5 et 6 du SOSTCSP qu'on retrouvait les

directives permettant d'organiser ce travail. Au chapitre 5, on peut lire les passages pertinents suivants :

« Chapitre 5 – Service de ramassage commercial et itinéraire de livraison

Introduction

Le présent chapitre décrit la méthode de ramassage et de livraison qui permet l'organisation des itinéraires commerciaux.

Catégorie de ramassage

Les points de ramassage commercial sont classés en trois différentes catégories de ramassage. Selon les types suivants :

- *Un point de remise de **commercial industriel (CI)** est défini en tant qu'emplacement physique ou adresse municipale où le point de ramassage se trouve au rez-de-chaussée.*
- *Un point de remise de **commercial immeuble élevé (CIE)** est défini en tant qu'emplacement physique ou adresse municipale où le point de ramassage se trouve dans un immeuble à plusieurs étages (non au rez-de-chaussée).*
- *Un point de remise d'un **centre commercial (CC)** est défini en tant qu'emplacement physique ou adresse municipale où le point de ramassage se trouve dans un centre commercial*

Nota : *Si le point de ramassage est accessible de l'extérieur du centre commercial, définissez ce point de remise en tant que point de remise commercial industriel.*

Exemple : *Ramassage à partir d'un quai situé à l'arrière d'un commerce de vente au détail ou directement à l'avant du commerce, sans avoir à entrer dans le centre commercial.*

Classez chaque point de ramassage dans l'une des trois catégories. Utilisez les renseignements actuels liés au ramassage (base de données SIMI) et classez chaque point de ramassage en utilisant l'information fournie par le CSP, ou par une visite des lieux par l'AMI ou par le superviseur local du transport, si nécessaire.

Sélection des itinéraires à échantillonner

Après avoir classé chaque point de ramassage de chacun des itinéraires de l'installation, consultez le syndicat pour déterminer les itinéraires qui feront l'objet d'un échantillonnage. Les itinéraires sélectionnés doivent comporter des points de ramassage représentant leur catégorie de ramassage. Les CSP qui participent à l'échantillonnage devraient être des conducteurs d'expérience qui possèdent des connaissances approfondies et qui acceptent de participer.

(...)

L'échantillonnage doit comprendre au moins 100 points de ramassage prévu étudiés pour chacune des catégories de ramassage (...).

(...)

Les itinéraires échantillonés doivent être représentatifs des itinéraires de l'installation. Les heures de travail au cours desquelles l'échantillonnage est effectué doivent correspondre à la durée réelle prévue pour les ramassages. L'échantillonnage de chaque itinéraire sélectionné s'échelonnera sur une période de 5 jours consécutifs.

(...)

(...)

Échantillonnage de l'itinéraire et collecte de données

(...)

Au moment de l'échantillonnage, les arrêts des itinéraires échantillonés seront désignés comme suit :

1. Arrêts pour le ramassage commercial prévu;
2. Arrêts pour le ramassage commercial sur demande; ou
3. Arrêts pour la livraison non prévue

Les ramassages commerciaux sur demande constituent des ramassages non prévus et doivent être intégrés à la fenêtre de ramassage quotidienne.

(...)

Au cours de l'échantillonnage, les données liées au temps de service sont également recueillies pour les ramassages sur demande et les livraisons non prévues. Les données liées aux ramassages sur demande ne seront pas utilisées pour définir le temps de service. Les données liées aux livraisons non prévues seront utilisées de la façon décrite ci-dessous.

Définissez chaque point de ramassage en tant que « C-1 », « C-2 », etc., dans la colonne No d'arrêt de livraison du formulaire 104. Enregistrez également l'un des trois types de points de remise (CI, CIE OU CC) pour chacun des points dans la colonne Type de point de remise du formulaire. Enregistrez « 1 » dans la colonne Ramassage (prévu) pour un ramassage prévu ou dans la colonne Ramassage (sur demande) pour un ramassage sur demande.

Prenez en note le temps de début et de fin du temps de service à chaque point de remise, ainsi que le temps passé à chaque point de remise dans les colonnes de la section « Temps par arrêt » du formulaire 104.

(...)

L'échantillonnage de l'itinéraire et l'étude des données sont effectués tel que décrit à la section Exercice d'échantillonnage de l'itinéraire et collecte de données du chapitre 4.

(...) »

29. Après avoir cité un exemple de formulaire 104, le chapitre 5 du SOSTCP prévoit ce qui suit relativement au temps de service :

« Établissement des temps de services de ramassage et de livraison

(...)

Temps de service pour le ramassage prévu

Le temps moyen de ramassage par arrêt pour ramassage commercial prévu doit être calculé pour chaque catégorie de ramassage. Cette moyenne de temps pour chaque catégorie de ramassage se nomme « temps de service ».

Le calcul du temps de service débute quand le CSP touche le frein de stationnement après s'être arrêté à un point de remise et se termine quand il touche le frein de stationnement pour remettre le véhicule en route après avoir effectué le service au point de remise.

(...)

Le temps de conduite entre les deux points de remise ne doit pas être inclus dans le temps de service.

(...) »

Pour calculer le temps de service de ramassage par arrêt prévu, divisez le temps de service total pour les points de ramassage prévus indiqués sur tous les formulaires 104 utilisés au cours de l'échantillonnage de chaque catégorie de ramassage par le nombre total de ramassage prévu de chacune de ces catégories de ramassage respectives. Voir définitions du présent chapitre qui se trouvent à la section Catégorie de ramassage.

(...)

Le temps de service pour chacune de ces catégories de ramassage est indiqué sur les lignes 10 a, 10 b, 10 c et 11 du formulaire 110.

(...)

Temps de service pour le ramassage sur demande

Les données liées au temps de service des arrêts pour le ramassage sur demande ont été recueillies, mais n'ont pas été utilisées pour effectuer le calcul du temps de service de ramassage par arrêt prévu.

Le temps de service pour les ramassages sur demande est calculé pour chaque itinéraire une fois que les ramassages prévus ont été attribués à un itinéraire. Divisez le temps de service prévu total pour un itinéraire par le nombre total d'arrêts pour ramassage à horaire cédulée de l'itinéraire.

Pour déterminer le temps total du temps de service prévu pour un itinéraire, multipliez le nombre d'arrêts pour ramassage prévu à horaire cédulée (sic) attribué à l'itinéraire pour chaque catégorie de ramassage par le temps de service par arrêt pour chaque catégorie de ramassage

correspondante. Additionnez les résultats. Le résultat final représentera le portrait type des catégories de ramassage de l'itinéraire. Utilisez le total pour calculer le temps de service pour les ramassages sur demande de la façon suivante :

$$\frac{\text{Total du temps de service de ramassage par arrêt prévu d'un itinéraire}}{\text{divisé par}} = \text{Temps de service par arrêt sur demande}$$

$$\frac{\text{Nombre total d'arrêts pour ramassage prévus d'un itinéraire}}{}$$

Ce temps de service est calculé dans l'application SIMI une fois que les ramassages prévus ont été attribués à chaque itinéraire.

(...) »

30. Par la suite, le chapitre 5 prévoit la façon de calculer le temps de service pour les points de remise pour les livraisons prévues, puis fournit un exemple de formulaire 110 intitulé « Sommaire de l'échantillonnage des itinéraires de ramassage commercial – itinéraire individuel » et un exemple de formulaire 112 intitulé « Sommaire de l'échantillonnage des itinéraires de ramassage (tous les itinéraires) ».
31. Le chapitre 5 aborde ensuite l'allocation de temps de conduite pour le ramassage prévu et sur demande, de même que le temps de conduite non lié au ramassage et à la livraison. On y lit :

« Allocation de temps de conduite pour ramassage prévu

Dans les cas où il existe des données de conduite entre des points particuliers qui ont été extraites d'échantillonnages précédents ou du formulaire 103, ces données peuvent être utilisées si l'agent de mesure des itinéraires et l'observatrice-l'observateur syndical en conviennent. Ces données doivent avoir été recueillies au moment de la journée où le travail est généralement exécuté.

Le temps de conduite entre les points de remise prévus d'un itinéraire de ramassage sera estimé au moyen de la norme de conduite de 0,0008 minute par pied des Tables des valeurs de temps appliquées. Commencez en situant l'emplacement des arrêts prévus d'un itinéraire de ramassage commercial dans le logiciel de mappage. Utilisez les points de remise du jour de la semaine ayant le plus grand nombre de points de ramassage prévu. Multipliez la distance mesurée entre ces points de remise prévus par la norme de conduite de 0,0008 minute. On obtiendra ainsi le temps de conduite des points de ramassage commercial prévus de cet itinéraire.

Enregistrez ce temps sur le formulaire 108 en tant que temps de conduite prévu.

(...)

Allocation de temps de conduite pour le ramassage sur demande (...)

Une allocation de temps de conduite sera créée pour les points de remise de ramassage sur demande (...) de chaque itinéraire de ramassage commercial.

Sélectionnez une période d'échantillonnage de 10 jours consécutifs au cours de l'année (à l'exception des mois de juillet, août et décembre). Cette période d'échantillonnage doit être représentative des conditions moyennes. Consultez la section locale du syndicat à propos de la période prévue pour l'exercice d'échantillonnage. Cette période ne doit pas nécessairement concorder avec celle de l'échantillonnage visant à déterminer la moyenne du temps de service.

(...)

*Déterminez, pour chaque UDL, le nombre de **ramassages commerciaux sur demande** indiqués chaque jour dans les dossiers gérés par le répartiteur ou le superviseur au cours de la période d'échantillonnage. Les données figurent dans le système « PICK », utilisé pour faire le suivi des appels des clients.*

Nota : Les données d'échantillonnage échelonnées sur 10 jours susmentionnées sont utilisées comme points de repère dans le logiciel de mappage afin de définir le temps de conduite. Elles ne sont pas utilisées pour déterminer les volumes aux fins de réorganisation. Les données sur le volume qui ont été utilisées pour la réorganisation sont fondées sur un volume de base réparti sur douze mois (à l'exception de juillet, août et décembre).

À l'aide du logiciel de mappage, situez les points de ramassages sur demande (...) pour chaque jour de la période d'échantillonnage pour l'UDL desservie au cours de l'itinéraire :

1. *Situez les arrêts pour ramassages prévus de l'itinéraire.*
2. *Mesurez la distance entre les points de remise une fois les ramassages sur demande (...) additionnés aux arrêts pour ramassages prévus.*
3. *Soustrayez la distance totale mesurée pour les ramassages prévus de ce total ajusté.*
4. *Additionnez la différence calculée chaque jour de l'échantillonnage.*
5. *Multipliez le total de la différence des distances quotidiennes par la norme de conduite de 0,0008 minute des Tables des valeurs de temps appliquées.*
6. *Divisez ensuite le temps obtenu par le nombre total d'arrêts pour ramassages sur de demande (...) qui ont lieu sur cet itinéraire au cours de la période d'échantillonnage.*

(...)

On obtiendra ainsi le temps de conduite moyen pour le point de ramassage sur demande (...) de cet itinéraire.

(...)

Calcul du temps de conduite non lié au ramassage et à la livraison

(...)

Les segments de temps de conduite non liés au ramassage et à la livraison comprennent notamment le temps pour se rendre :

- *Jusqu'au secteur de livraison ou de ramassage.*
- *Jusqu'au COP (le cas échéant).*
- *Jusqu'au secteur de livraison ou de ramassage suivant.*
- *Jusqu'au lieu du repas et le trajet de retour correspondant (le cas échéant).*
- *Jusqu'à la fonction suivante.*
- *Jusqu'à l'emplacement de déchargement.*
- *Et tout autre temps de conduite requis.*

(...)

Le temps de conduite non lié au ramassage et à la livraison doit être enregistré sur le formulaire 108 et fait partie du temps total indiqué à la ligne 7 du formulaire 106 (évaluation de la valeur – livraison ou ramassage commercial).

32. Enfin, le chapitre 5 prévoit, aux pages 19 et suivantes, les éléments à additionner pour déterminer le temps total alloué au ramassage et à la livraison et ce, dans les termes suivants :

Allocation de temps total pour les itinéraires de ramassage et de livraison

Le temps total alloué au ramassage et à la livraison de chaque itinéraire de ramassage commercial est déterminé en additionnant les éléments suivants :

- (...)
 - *Allocation de temps pour le ramassage sur demande. Il s'agit du temps requis pour effectuer le nombre moyen d'arrêts pour ramassage non prévus.*
 - *Allocation de temps pour les ramassages prévus. Il s'agit du temps requis pour ramasser les articles à chacun des arrêts pour ramassages prévus.*
 - *Temps de conduite pour les ramassages prévus de l'itinéraire. Ce temps est déterminé en calculant le temps de conduite entre les arrêts pour ramassages prévus de l'itinéraire.*
 - *Allocation de temps de conduite pour les ramassages sur demande (...) de l'itinéraire. Cette allocation est déterminée en multipliant (...) le nombre d'arrêts pour ramassages sur demande par le taux du temps de conduite des arrêts non prévue (sic) établi pour chaque itinéraire.*
 - *Allocation de temps de conduite non lié au ramassage et à la livraison. Temps de conduite nécessaire pour se rendre aux divers emplacements et en revenir (p. ex. de*
-

l'installation postale jusqu'au point de départ de l'itinéraire ou de la fin de l'itinéraire jusqu'au point de déchargement).

- *Le temps nécessaire pour faire le tri séquentiel, charger et décharger le véhicule, y compris le temps d'attente nécessaire.*
- *Temps fonctionnel non cédulé.*

Temps fonctionnel non cédulé

Le temps fonctionnel non cédulé est la différence entre l'allocation totale de temps pour les activités de livraison et de ramassage commercial et le temps de service alloué et le temps de conduite requis dans le secteur de ramassage, pour s'y rendre et en revenir.

Le temps fonctionnel non cédulé est calculé en soustrayant le temps évalué pour les ramassages prévus, les ramassages sur demande, (...) et le temps de conduite non lié au ramassage et à la livraison du temps total à l'intérieur de la fenêtre de livraison et de ramassage.

Nota : La fenêtre de livraison et de ramassage sera déterminé (sic) tout au long du processus de réorganisation, selon les besoins opérationnels et la demande des clients. Le temps total de la fenêtre sera égal ou supérieur au total de l'allocation du temps ci-haut mentionné.

Le temps fonctionnel non cédulé est réparti en deux catégories pour chaque itinéraire :

1. *Temps de flexibilité des opérations*
2. *Temps prévu inutilisé*

Le temps de flexibilité des opérations correspond à tout temps déterminé entre les points de remise qui est inférieur au temps de service moyen attribué aux ramassages prévus. Chaque itinéraire de ramassage commercial doit avoir une quantité minimum de temps de flexibilité des opérations qui sera déterminé pour répondre aux besoins opérationnels.

Le temps fonctionnel non cédulé qui reste est désigné comme du temps prévu inutilisé.

Le temps prévu inutilisé peut être utilisé quotidiennement pour assigner le CSP à d'autres tâches. Ce temps ne fera pas partie du temps de livraison réel à la ligne 12 du formulaire 106 et ne sera pas utilisé dans le calcul de la charge de colis quotidienne.

Nota : Lorsqu'un itinéraire de ramassage commercial est combiné à un itinéraire de livraison dans une même zone géographique et que le temps entre les points de remise commerciaux est supérieur à 45 minutes, deux fenêtres de ramassage distinct seront créées. Le temps entre les fenêtres de ramassage fera partie du temps de livraison réel.

Le temps total attribué au ramassage et à la livraison pour chaque itinéraire de ramassage commercial est enregistré sur le formulaire 108 et transcrit à la ligne 7 du formulaire 106 (livraison et ramassage commercial).

Calculez un temps de conduite moyen par point de remise pour les ramassages commerciaux prévus ainsi que pour (...) les ramassages sur demande pour chaque itinéraire de ramassage commercial. Lorsqu'un point de ramassage commercial est ajouté ou supprimé, le de (sic) temps moyen de conduite pertinent et la moyenne du temps de service pour cette catégorie de ramassage sera ajoutée au temps total de livraisons et des ramassages commerciaux de l'itinéraire ou en sera soustraite.

Nota : Lorsque la procédure susmentionnée donne une allocation de temps de conduite inexacte, recalculez l'emplacement de tous les points de remises prévus et recalculez l'allocation du temps de conduite pour les arrêts prévus.

33. Le chapitre 5 se termine par un exemple de calcul de l'allocation de temps pour les itinéraires de ramassage et livraison, et un exemple de formulaire 108.
34. Quant au chapitre 6, intitulé « Somme de travail quotidien », il vise toutes les tâches du CSP y compris celles relatives aux ramassages commerciaux. Ces dernières étant celles qui font l'objet du litige qui nous occupe, je ne citerai de ce chapitre 6 que les passages qui traitent de ces tâches :

« Chapitre 6 – Somme de travail quotidien

Organisation de la somme de travail

Une tournée peut comprendre une ou plusieurs tâches des CSP, pourvu que la charge de travail quotidienne ne dépasse pas 480 minutes. Dans le cas d'itinéraires à temps plein pour la livraison des colis, la charge de travail quotidienne ne doit pas être inférieure à 360 minutes ni supérieure à 600 minutes. La charge de travail hebdomadaire totale structurée d'une affectation de CSP à temps plein doit être de 40 (quarante) heures selon un horaire hebdomadaire fixe.

Lorsqu'une affectation comporte des horaires de travail qui diffèrent selon la journée de la semaine, on doit remplir un formulaire 106 distinct pour chaque journée ou série de journées.

Définition du travail quotidien

La charge de travail quotidienne pour une tournée est récapitulée sur le formulaire 33-082-106, Somme de travail quotidien du CSP. Il faut joindre les formulaires 33-082-101, -102, -103, -108 et -109 quand la tournée contient le travail décrit sur ces formulaires (voir la description ci-après). Par exemple :

Tous les formulaires seront fournis au STTP conformément aux dispositions de la convention collective et sur demande

dans le cadre d'une vérification de l'évaluation de la charge de travail sur un itinéraire.

Nota : Les formulaires 104, 105, 110 et 112 sur les taux de livraison des colis et/ou un temps de service de ramassage et de livraison commerciaux assignés à un itinéraire des CSP seront remis à des observateurs du STTP, tel qu'énoncé aux chapitres 4 et 5 du Manuel.

Itinéraire	Formulaire requis
(...)	(...)
Tâches – Ramassage et livraison commerciaux	-108, -109. Formulaires -104, -110 et -112 (voir le Nota ci-haut) (chapitre 5)
(...)	(...)

Somme de travail quotidien du CSP, formulaire 33-082-106

Rubriques

L'information suivante est requise :

<i>Nom du dépôt</i>	<i>Nom du poste de factrices et facteurs</i>
<i>Ville</i>	<i>Nom de la ville</i>
<i>Région</i>	<i>Nom de la région</i>
<i>Fonction de livraison/levée</i>	<i>Nom de la fonction</i>
<i>Date</i>	<i>Date des calculs</i>
<i>L'affectation comprend :</i> <i>Entrez le numéro de l'itinéraire correspondant à l'endroit approprié.</i>	
(...)	(...)
<i>Tâches de ramassage et livraison commerciaux</i>	<i>Entrez le numéro de la tournée de ramassage et livraison commerciaux, le cas échéant</i>
(...)	(...)
(...)	(...)

Entrée des données

L'information suivante est requise pour produire le formulaire susmentionné :

Ligne	Tâche	Information requise
(...)	(...)	(...)
7	<i>Temps prévu –</i>	<i>Temps nécessaire pour accomplir les tâches de ramassage et livraison</i>

	<i>Ramassage et livraison commercial</i>	<i>commerciaux, conformément au formulaire 108.</i> <i>Temps pour faire le ramassage et la livraison</i> <i>Temps de flexibilité des opérations</i> <i>Temps prévu inutilisé</i>
8	<i>Temps prévu – Temps de conduite hors livraison, temps pour faire le plein et fonctions auxiliaires de livraison</i>	(...) - <i>Pour les itinéraires de navette, de BLP et de ramassage commercial et pour le temps de conduite non lié à la livraison et le temps requis pour obtenir le véhicule et le retourner, utiliser les distances (km) qui correspondent (sic) au temps de conduite structuré dans chacune des tâches de l'itinéraire.</i> (...)

35. Puis à la page 6 du chapitre 6, on retrouve, à titre d'exemple de formulaire 106, celui de l'itinéraire 110 du dépôt C308 de la ville de Scarborough daté du 17 décembre 2010. On y lit, pour le petit itinéraire de ramassage commercial de l'itinéraire 110 :

7	<i>Temps prévu – Ramassage et livraison commercial</i>	24.79	MIN
	<i>Livraison et ramassage commerciaux</i>	:	21.98
	<i>Temps de flexibilité des opérateurs</i>	:	2.81
	<i>Temps prévu inutilisé</i>	:	0.00

36. Ainsi, selon M. Champagne, comme on peut le constater à cet exemple de formulaire 106, chaque petit itinéraire se voit attribuer un numéro particulier et une valeur de temps et dans le cas des ramassages commerciaux, ces valeurs de temps proviennent du formulaire 108, établi selon les règles prévues au chapitre 5 du SOSTCSP, qui décrit la méthode à suivre pour construire ce genre de petit itinéraire.
37. Lors de son témoignage principal, M. Champagne a également témoigné sur certains passages du chapitre 7 du SMIFF. Lorsqu'il a été contre-interrogé par le procureur patronal, une discussion entre les procureurs a démontré un différend sur l'applicabilité de ce chapitre 7 au litige qui nous occupe, le procureur patronal soutenant que c'était le chapitre 8 du SMIFF, modifié peu avant le dépôt du grief, qui trouvait application. On verra un peu plus tard au niveau de la narration de la preuve les circonstances qui ont fait en sorte que finalement on a admis que ce sont certaines parties du chapitre 8 du SMIFF et non le chapitre 7 qui sont pertinentes au présent débat.
38. À ce chapitre 8 intitulé « Évaluation de l'itinéraire et somme de travail des facteurs/factrices (formulaire 080/081 et allocation spéciale) », on lit les passages pertinents suivants :

Introduction

Le formulaire « Évaluation de l'itinéraire et somme de travail du facteur/factrice 080/081 » et le formulaire « Allocations Spéciales » ont été développés pour tabuler les informations AM et PM pour l'évaluation de toutes les sections de route et pour déterminer l'évaluation total de l'itinéraire du facteur/factrice.

Une copie de ces formulaires est requise pour chaque route au moment de l'évaluation original et au moment où les routes sont restructurées et/ou misent à jour.

- *Le formulaire 080 est l'évaluation total du facteur/factrice au moment de l'évaluation de l'itinéraire original*
- *Le formulaire 081 est l'évaluation total du facteur/factrice au moment de l'évaluation de l'itinéraire restructuré.*
- *Le formulaire d'Allocation Spéciale*

(...)	
-------	--

Article 6***Allocations « Spécial » journalières (préciser)***

Si l'itinéraire a droit à des allocations spéciales pour compenser pour des activités qui n'on pas reçu de crédit précédemment, tel que décrit plus loin dans le présent chapitre, compléter la section du formulaire « Allocations Spéciales » appropriée.

Item 7***Évaluation journalières total de l'itinéraire***

Total de 1a, 1b, 1c, 1d, 2, 3a, 3b, 3c, 3d, 3e, 3f, 4, 5, 6

(...)

**FORMULAIRE
D'ALLOCATIONS
SPÉCIALES**

(...)

(...)

9

Autres allocations spéciales – Préciser

9a) Total 103

Lorsqu'un facteur motorisé doit effectuer des livraisons de sac à relais pour d'autre route et/ou de la levée de boites aux lettres publiques (BLP) et/ou de comptoir postal (COP) et/ou de la livraison de direct, Ses valeurs de temps doivent être crédité et inscrite sur le formulaire 103 (Relevé des point de levée et livraison) Le chapitre 3 du SOSTCSP contient le processus applicable ainsi que les standard de temps applicables pour chacune de ses tâches. Ses valeurs de temps seront créditées sur l'allocation spéciale dans la (080/081)

9b) Total 108

Lorsqu'un facteur motorisé doit effectuer du ramassage pour client commerciale, ses tâches seront évaluées selon le chapitre 5 du SOSTCSP. L'évaluation des ramassages pour clients commerciales pour chacune des itinéraires seront inscrites sur le formulaire 108. Ses valeurs de temps seront créditées sur l'allocation spéciale dans la (080/081)

(...) »

(sic)

39. Par ailleurs, le nouveau chapitre 16 du SMIFF intitulé « Transition dans le cadre de la Transformation postale » prévoit les passages pertinents suivants :

« Section 1

Objet	<i>La section 1 du chapitre 16 s'applique dans les unités où les facteurs et factrices motorisés (FM) prennent en charge les arrêts de ramassages commerciaux des courriers des services postaux (CSP).</i>
Mise en application	<p><i>Temps consacré aux ramassages commerciaux :</i></p> <p><i>Dans les unités où les facteurs et factrices motorisés prennent en charge les ramassages commerciaux (ramassages à horaire fixe, ramassages sur demande ...) des courriers des services postaux, le crédit de temps pour ces tâches existantes dans l'allocation de temps actuelle des CSP sera appliqué aux facteurs et factrices motorisés effectuant ces mêmes tâches de ramassages commerciaux. Ce temps est consigné dans la section Soutien aux facteurs et factrices du rapport 080.</i></p>

Nota : Lorsque les temps requis pour effectuer les tâches de ramassages commerciaux ne sont pas intégralement transférés, en bloc, temps de conduite moyen pour les ramassages sur demande (...) sera révisé pour déterminer si des rajustements sont nécessaires, conformément au chapitre 5 du manuel du SOSTCSP.

L'allocation de temps pour les nouveaux arrêts sera appliquée de la manière décrite au chapitre 5 du manuel du SOSTCSP.

Section 2

Objet	<p><i>La section 2 du chapitre 16 s'applique dans les unités où la Société procède à la mise en œuvre d'un tri séquentiel mécanisé des articles CL et où le volume a été mesuré, soit :</i></p> <p><i>A) avant la mise en place du procédé de tri séquentiel mécanisé ou</i></p> <p><i>b) avant la stabilisation du procédé de tri séquentiel mécanisé.</i></p>
	<p><i>Dans cette situation, une estimation du pourcentage de courrier CL mécaniquement trié en ordre séquentiel pour l'unité postale est utilisée afin d'évaluer le tri du courrier CL pour chaque itinéraire au moment de la réorganisation.</i></p>
	<p><i>Pour qu'une mesure de volume puisse être utilisée dans le processus du chapitre 16, elle doit avoir été effectuée au cours des trois (3) années précédant la date proposée pour l'entrée en vigueur de la réorganisation suivant les dispositions du chapitre 16.</i></p>
	<p><i>Une mise en œuvre de la réorganisation suivant les dispositions du chapitre 16, ne peut avoir lieu qu'une fois dans une unité postale.</i></p>
Mise en application	<p><i>Le pourcentage estimé d'envois CL mécaniquement trié en ordre séquentiel sera appliqué aux envois CL enregistrés et indexés au moment de la dernière mesure de volume ou, dans le cas d'une mesure de volume pour laquelle le tri séquentiel mécanisé ne s'est pas encore stabilisé, au moment de la mesure de volume actuelle, et les volumes d'envois CL seront réduits de ce pourcentage. Ces volumes rajustés seront utilisés pour calculer le pourcentage de desserte.</i></p>
Option 1 :	<p><i>Avant la date limite pour la réorganisation de la mise en œuvre dans le Système de gestion des adresses, le pourcentage d'envois CL mécaniquement trié en ordre séquentiel et reçus au niveau de l'unité postale sera vérifié et comparé au pourcentage d'envois CL soumis à un tri séquentiel mécanisé utilisé dans l'évaluation.</i></p>
<i>(...)</i>	

Option 2 :**Vérification
avant la mise en
œuvre au niveau
de l'UDL**

Au lieu d'avoir recours à l'option 1, on peut effectuer la vérification avant la mise en œuvre au niveau de l'UDL.

Avant la date limite pour la mise en œuvre de la réorganisation dans le Système de gestion des adresses, compter pendant cinq jours consécutifs, le volume des envois qui sont correctement triés et séquencés mécaniquement (articles CL et surdimensionnés) et les envois triés et séquencés manuellement (articles CL et surdimensionnés) au niveau de l'UDL (mesure de volume du courrier sur cinq jours au niveau de l'UDL). (...)

(...)

Nota : Si on a recours à l'option 2, aucune « validation après la mise en œuvre » n'est requise. »

-
40. Lors de son témoignage, M. Champagne a d'abord longuement expliqué la façon dont le Syndicat comprend l'ensemble des dispositions ci-haut rapportées puis il a repris, une à une, les prétentions que fait valoir le Syndicat dans son grief en appuyant chacune de ces prétentions sur des exemples concrets, tel que le procureur du Syndicat en avait informé le procureur de la Société le 15 septembre 2021 dans sa réponse à la demande de précisions que ce dernier lui avait transmise le 22 septembre 2020.
41. Ainsi, relativement à la première prétention du Syndicat à l'effet que « *la Société ne regroupe pas, pour certains itinéraires, tout le ramassage des clients commerciaux prévus et des clients commerciaux sur demande dans une fenêtre de ramassage quotidienne* », M. Champagne a d'abord déposé les pièces S-8 (formulaire 108) et S-9 (formulaire RAR) du 18 octobre 2021, relatives à la route 630 du bureau de poste Calgary LCD 6, où l'on voit que dans une même fenêtre de ramassages commerciaux, la Société a ce jour-là inséré des tâches de livraison de courrier.
42. M. Champagne a également déposé les pièces S-10 (formulaire 108) et S-11 (formulaire RAR) du 20 septembre 2021, relatives à la route 601 du bureau de poste Charlottetown STN, où l'on voit que dans une même fenêtre de ramassages commerciaux, la Société a inséré ce jour-là des tâches de levée de boîtes postales publiques, alors que selon M. Champagne ces tâches de levée de boîtes aux lettres publiques devraient, en vertu du chapitre 6 du SOSTCSP, faire l'objet d'un petit itinéraire distinct.
43. Sur le même sujet, M. Champagne a déposé les pièces S-12 (formulaire 108) et S-13 (formulaire RAR), relatives à la route 118 du bureau de poste Concord STN Main, où l'on voit, sur S-13, que dans une fenêtre de ramassages commerciaux prévus la Société a inséré deux ramassages sur demande
44. M. Champagne a ensuite déposé la pièce S-14, un formulaire 108 pour la route 004 du bureau de poste Pointe-Claire daté du 17 août 2015, où l'on voit que la Société a inséré dans un itinéraire de ramassages commerciaux des levées de boîtes postales publiques sans qu'il y ait 45 minutes entre le ramassage commercial précédent la levée des boîtes postales publiques et le ramassage commercial suivant la levée des boîtes aux lettres

- publiques ce qui, selon M. Champagne, contrevient aux dispositions du chapitre 5 du SOSTCSP.
45. De même en est-il du formulaire 108 déposé comme pièce S-15, où l'on voit que le 17 août 2015, pour la route 6 du bureau de poste Pointe-Claire, la Société a inséré la levée de plusieurs boîtes aux lettres publiques dans une période de 40 minutes séparant deux ramassages commerciaux.
46. C'est également le cas pour le formulaire 108 déposé comme pièce S-16, où l'on voit que le 17 août 2015, pour la route 10 du bureau de poste Pointe-Claire, la Société a inséré plusieurs levées de boîtes aux lettres publiques dans un intervalle de 20 minutes séparant deux ramassages commerciaux.
47. M. Champagne a également déposé des exemples semblables sous les cotes S-16 à S-27, où l'on voit que la Société a inséré des tâches autres que des ramassages commerciaux dans des intervalles de temps inférieurs à 45 minutes séparant deux ramassages commerciaux.
48. Par la suite, M. Champagne a abordé la deuxième prétention syndicale soulevée par le grief, à savoir que « *la Société attribue à certains itinéraires le ramassage de clients commerciaux sur demande sans avoir attribué à ces itinéraires le ramassage de clients commerciaux prévus qui s'y trouvent* ». Au soutien de cette prétention, M. Champagne a déposé les pièces S-28 à S-35.
49. La pièce S-28 comprend, pour la journée du 17 août 2015, un formulaire « Allocation spéciale » pour la route 21 du bureau de poste Pointe-Claire ainsi qu'un formulaire prévoyant les activités de cette route. On y voit, dans la portion PM de l'itinéraire du facteur, qu'il y a un temps de déviation (conduite non prévue) de 20,70 minutes et un temps de service pour un ramassage non prévu, ce qui correspond aux 28,18 minutes qu'on retrouve sur le formulaire « Allocation spéciale », laquelle donnée provient du formulaire 108. Or, dans la portion PM de la route 21, on ne retrouve aucun ramassage prévu.
50. Me renvoyant au chapitre 5 du SOSTCSP qui prévoit à la page 4 que « *Les ramassages commerciaux sur demande constituent des ramassages non prévus et doivent être intégrés à la fenêtre de ramassages quotidiens* », ainsi qu'à la page 8 où il est écrit « *Le temps de service pour les ramassages sur demande est calculé pour chaque itinéraire une fois que les ramassages prévus ont été attribués à un itinéraire. Divisez le temps de service prévu total pour un itinéraire par le nombre total d'arrêts pour ramassage à horaire cédulé de l'itinéraire* », M. Champagne a dit ne pas voir comment la Société a pu calculer le temps de service du ramassage non prévu puisque c'est le temps de service moyen des ramassages prévus qui doit être utilisé pour établir le temps de service des ramassages non prévus et que dans cet exemple il n'y a pas de ramassage commercial prévu.
51. La pièce S-29 constitue le formulaire prévoyant les activités de la route 4 du dépôt Willowdale LCD-2 pour la journée du 21 janvier 2015. On y voit, à 13h40, une déviation (conduite non prévue) et un ramassage non prévu pour lesquels aucune valeur de temps n'est accordée. Et il n'y a aucun ramassage prévu ce jour-là.

52. La pièce S-30 constitue le formulaire 108 de la route 4 du bureau de poste Coquitlam LCD Port pour la journée du 19 juillet 2021. On y voit qu'il y a 4,28 minutes pour du temps de conduite non prévu et 3,18 minutes pour du temps de service de ramassage sur demande, alors qu'il n'y a aucun temps de conduite prévu et aucun temps de service pour ramassage prévu.
53. Les pièces S-31 à S-35 démontrent la même chose que les pièces S-28 à S-31, à savoir que la Société insère dans des itinéraires des temps de conduite et du temps de service pour des ramassages non prévus, sans qu'il n'y ait de ramassage prévu.
54. Pour ce qui est de la troisième prétention que l'on retrouve au grief, à savoir que « *la Société, pour certains itinéraires, détermine les valeurs de temps allouées pour le ramassage de clients commerciaux sur demande à partir des données de temps de ramassage de toute l'installation plutôt qu'à partir des données de l'itinéraire* », M. Champagne n'a pas spécifiquement témoigné sur le sujet.
55. Enfin, au sujet de la quatrième prétention du Syndicat mentionnée au grief, à savoir que « *la Société, pour certains itinéraires, n'alloue pas de temps fonctionnel non cédulé* », M. Champagne a démontré que c'était le cas dans tous les exemples déposés sous les cotes S-8 à S-35.
56. Contre-interrogé par le procureur patronal, M. Champagne a admis que l'expression « petit itinéraire » qu'il a utilisée lors de son interrogatoire principal ne se retrouve ni dans la convention collective, ni dans le SMIFF, ni dans le SOSTCSP. Il a précisé qu'il utilise cette expression pour imager le contexte dans lequel le facteur accomplit ses tâches.
57. M. Champagne a également reconnu que c'était la Société qui était l'auteure du SOSTCSP et qu'avant la Transformation postale, il n'y avait pas de règle prévoyant les ramassages commerciaux par les facteurs, le chapitre 16 du SMIFF ayant été adopté au mois de septembre 2010.
58. Les questions du procureur patronal ont ensuite porté sur les chapitres 7 et 8 du SMIFF qui font l'objet d'un autre grief national portant le numéro N00-012-00005, qui n'a pas été confié à l'arbitre soussigné et qui n'a toujours pas été tranché. Une discussion entre les procureurs s'est ensuivie; il s'agit de la discussion dont j'ai fait mention précédemment, avant de citer des extraits du chapitre 8 du SMIFF. Puis l'audience du 27 janvier 2022 fut ajournée afin de permettre aux parties de s'entendre sur la question.
59. Ces discussions ont donné lieu à l'échange suivant de correspondance entre les procureurs. Le 2 février 2022, le procureur syndical a écrit au procureur patronal :

« *Cher confrère,*

Nous donnons suite à nos entretiens survenus dans la foulée du dépôt des pièces E-3 et E-4 lors de l'audience tenue le 27 janvier dernier dans le dossier susmentionné.

En résumé, vous avez déposé la version française du chapitre 7 du SMIFF datée du 30 avril 2013 (pièce E-3), et la version française du chapitre 8 du SMIFF datée du mois d'octobre 2014 (pièce E-4), soutenant qu'il s'agissait des versions de ces chapitres qui étaient en vigueur au moment du dépôt du grief.

Pour sa part, le Syndicat avait déjà déposé la version française du chapitre 7 du SMIFF (pièce S-3) au début des audiences. Vous aviez alors soulevé que les dispositions pertinentes du chapitre 7 du SMIFF qui étaient invoquées par le Syndicat n'y étaient plus en date du grief, ayant été transférées au chapitre 8 du SMIFF.

Le Syndicat avait répliqué que les versions des chapitres 7 et 8 (pièces E-3 et E-4) que vous invoquiez faisaient l'objet du grief national N00-12-00005 et qu'il ne les reconnaissait pas, d'où l'utilisation du chapitre 7 datée (sic) du 28 octobre 2010 (pièce S-3). D'ailleurs, dans l'une ou l'autre des versions, les dispositions pertinentes avaient, de toutes façons, la même portée.

Lors de l'audience du 27 janvier dernier, un débat s'est engagé au moment où vous avez déposé les pièces E-3 et E-4, quant à savoir laquelle des versions du SMIFF devrait être utilisée pour les fins du présent arbitrage, en regard de l'impact potentiel du grief N00-12-00005 sur la validité de l'une ou l'autre des versions du SMIFF. Nous avons alors convenu d'ajourner l'audience afin que le Syndicat évalue la position qu'il entendait adopter à cet égard, ce dont nous vous informons par la présente.

Le Syndicat est disposé à poursuivre les audiences du présent grief en utilisant les dispositions pertinentes de la pièce E-4, mais avec les réserves et considérations expresses qui suivent.

- a) *Les éléments soulevés par le présent grief quant à la façon dont le chapitre 5 du SOSTCSP s'applique à l'évaluation des itinéraires de ramassages commerciaux ne sont pas l'objet du grief N00-12-00005, nonobstant le transfert au chapitre 8 du SMIFF (pièce E-4) des dispositions du chapitre 7 (pièce S-3) qui sont en cause dans le présent grief;*
- b) *Toute autre modification apportée au chapitre 7 (pièce S-3) par le chapitre 8 (pièce E-4) demeure visée par le grief N00-12-00005;*
- c) *À des fins d'interprétation, le Syndicat entend administrer une preuve visant à établir les circonstances dans lesquelles le chapitre 8 (pièce E-4) a été modifié pour y inclure les dispositions du chapitre 7 (pièce S-3) qui sont en cause. Nous ferons entendre monsieur Nicolas Presne à ce sujet.*

Veuillez agréer, cher confrère, l'expression de nos sentiments les meilleurs. »

60. À cette lettre, le procureur patronal a répondu ce qui suit, le lendemain 3 février 2022 :

« Cher confrère,

La présente vous est transmise en réponse à votre correspondance du 2 février dernier en lien avec le dossier cité en titre.

Comme vous le soulignez dans votre correspondance, nous avons déposé, lors de l'audience tenue le 27 janvier 2022, la version française du chapitre 7 du SMIFF datée du 30 avril 2013 (E-3) et la version française du chapitre 8 du SMIFF datée du mois d'octobre 2014 (E-4), soutenant qu'il s'agissait des versions de ces chapitres qui étaient en vigueur au moment du dépôt du grief [N00-12-00022]. Veuillez noter qu'il s'agit toujours de la position de la Société, et ce, sans qu'il soit nécessaire d'y apporter quelque « réserves ou considération » que ce soit.

Ceci étant dit, nous prenons acte de l'admission du Syndicat contenue à votre correspondance et suivant laquelle « les éléments soulevés par le grief [N00-12-00022] quant à la façon dont le chapitre 5 du SOSTCSP s'applique à l'évaluation des itinéraires de ramassages commerciaux ne sont pas l'objet du grief

N00-12-0005, nonobstant le transfert au chapitre 8 du SMIFF (pièce E-4) des dispositions du Chapitre 7 (pièce S-3) qui sont en cause dans le présent grief [N00-12-00022] ».

Compte tenu de ce qui précède et dans la mesure où aucun grief ne conteste les dispositions du Chapitre 8 « qui sont en cause dans le présent grief [N00-12-00022] », nous comprenons que plus rien ne s'oppose à ce que l'on poursuive l'arbitrage à partir des dispositions en vigueur au moment du dépôt du grief et contenues au Chapitre 8 (Pièce E-4), tel que soutenu par la Société.

En outre, toujours à la lumière de ce qui précède, le témoignage envisagé de monsieur Presne relativement aux « circonstances dans lesquelles le chapitre 8 (E-4) a été modifié pour y inclure les dispositions du chapitre 7 (S-3) » apparaît non seulement inutile et non-pertinent, mais également de nature à outrepasser l'objet du grief [N00-12-00022]. En conséquence, veuillez noter que nous avons instructions de nous y objecter.

Nous espérons le tout conforme et vous prions d'agréer, cher confrère, l'expression de nos meilleures sentiments. »

61. Cette entente entre les parties à l'effet d'utiliser le chapitre 8 du SMIFF aux fins du présent arbitrage m'a donc amené à citer, au début de la présente décision, des extraits du chapitre 8 du SMIFF déposé comme pièce E-4, plutôt que des extraits du chapitre 7 déposé comme pièce S-3.
62. À la suite de cet échange de correspondance entre les procureurs, l'audience a repris le 4 avril 2022. À la reprise de l'audience, alors que dans sa lettre il annonçait son intention d'administrer une preuve visant à établir les circonstances dans lesquelles le chapitre 8 (E-4) a été modifié pour y inclure les dispositions du chapitre 7 (S-3) qui sont en cause dans la présente affaire, le procureur syndical m'a informé qu'à la suite d'une conversation tenue avec son vis-à-vis, il avait été convenu qu'au lieu de faire témoigner M. Presne, le Syndicat déposerait en preuve la pièce S-37 (version anglaise du chapitre 8 du SMIFF datée d'octobre 2014) ainsi que la pièce S-38 (Protocole d'entente en vertu de l'article 29 de la convention collective concernant la fermeture du CRLC Léo-Blanchette et le transfert des employés).
63. Puis le contre-interrogatoire de M. Champagne a repris.
64. S'étant fait demander par le procureur patronal si le SMIFF renvoyait précisément au chapitre 6 du SOSTCSP, ce qui est le cas du chapitre 5, M. Champagne a répondu par la négative en ajoutant que s'il avait parlé du chapitre 6 du SOSTCSP dans son témoignage, c'était uniquement pour expliquer le sens de certains termes utilisés au chapitre 5 et qui, selon lui, sont précisés au chapitre 6.
65. À la suggestion du procureur patronal, M. Champagne a répété ce qu'il avait déjà mentionné dans son témoignage, que les notions de temps de flexibilité et de temps prévu inutilisé étaient des concepts applicables aux CSP, tout comme le chapitre 5 en entier et que ne serait-ce de la référence qu'on retrouve au chapitre 8, ces dispositions ne s'appliqueraient pas aux facteurs.
66. Interrogé sur les différences entre le SMIFF et le SOSTCSP, M. Champagne a expliqué qu'il s'agissait de deux manuels, l'un pour les facteurs et l'autre pour les CSP. M. Champagne

- a expliqué certaines différences quant au surtemps et à la surcharge de travail des uns et des autres. Il a admis qu'il n'existe pas de formulaire « Route Activity » pour les CSP, que les formulaires 108 dont on parle au chapitre 5 du SOSTCSP ont été élaborés d'abord pour les CSP avant de s'appliquer, selon lui, aux facteurs par le biais du chapitre 7, puis 8, du SMIFF.
67. M. Champagne a expliqué que si, une journée précise, il est prévu que le CSP effectue trois ramassages sur demande, selon l'évaluation de sa route, et que ce jour-là il en a cinq ou six à effectuer et qu'il n'a pas suffisamment de temps de flexibilité prévu pour être en mesure de les effectuer dans sa fenêtre « Ramassage de clients commerciaux », alors il doit appeler son superviseur pour que ce dernier assigne un autre CSP à ces ramassages sur demande additionnels.
68. M. Champagne a dit que c'est également le cas lorsque, dans le Temps des Fêtes, les ramassages prévus et sur demande comprennent plus de colis qu'habituellement et que le temps pour effectuer ces ramassages commerciaux est supérieur au temps évalué pour ce faire. En d'autres termes, de dire M. Champagne, si le CSP ne peut effectuer le travail prévu à son itinéraire dans le temps prévu audit itinéraire, il doit demander à son superviseur de lui envoyer de l'aide.
69. S'étant fait suggérer par le procureur patronal qu'au début de son temps inutilisé ou de son temps fonctionnel non cédulé le CSP doit téléphoner à son superviseur parce que ce dernier peut l'affecter à d'autres tâches, M. Champagne a répondu que ce n'était pas la pratique. Il a ajouté que le superviseur a en main les horaires de chaque CSP et que lorsque le superviseur a des tâches additionnelles à faire effectuer, il contacte le CSP qu'il croit être en mesure de les accomplir.
70. S'étant fait demander si la Société pouvait confier aux CSP d'autres tâches que celles prévues à son horaire, M. Champagne a répondu « *Oui, mais pas pour le temps de flexibilité!* ».
71. Abordant ensuite le chapitre 5 du SOSTCSP, le procureur patronal a demandé à M. Champagne s'il était possible que les itinéraires des CSP soient bâtis par séquences d'activités. M. Champagne a répondu que c'est ce qu'il appelle itinéraire au sens restreint, ou petit itinéraire, à l'intérieur de l'itinéraire au sens large de la journée.
72. Ainsi, d'ajouter M. Champagne, un CSP peut commencer le matin par un itinéraire restreint qui consiste à aller porter du courrier dans les boîtes à relais. Par la suite, il poursuivra par un deuxième itinéraire restreint de livraison de colis, puis un troisième itinéraire restreint de ramassages commerciaux, pour terminer sa journée par un dernier itinéraire restreint de levée de boîtes postales publiques.
73. M. Champagne a dit que c'était sa compréhension d'un ordre séquentiel du travail d'un CSP. Il a ajouté que c'était à peu près la même chose pour le facteur dont l'itinéraire au sens large peut comprendre un itinéraire au sens restreint pour la livraison du courrier suivi d'un second itinéraire au sens restreint pour des ramassages commerciaux.
74. S'étant fait demander si, depuis l'entrée en vigueur de la Transformation postale en 2010, les facteurs effectuaient toujours chaque itinéraire restreint de façon successive,

M. Champagne a répondu par la négative en soulignant que c'était là une des raisons du présent arbitrage. Alors qu'actuellement la Société construit les routes des facteurs en mélangeant les diverses tâches qu'il doit accomplir dans une journée, M. Champagne a soutenu que suivant le chapitre 5 du SOSTCSP auquel renvoie le chapitre 8 du SMIFF, la Société doit inscrire les ramassages commerciaux sur un formulaire 108 et, conformément aux exigences de ce formulaire, l'évaluation du temps prévu pour chaque tâche, ce qui ne peut être possible qu'à l'intérieur d'un itinéraire restreint.

75. S'étant fait souligner qu'au formulaire 108 qu'il a déposé comme pièce S-8 il n'y a aucun renvoi à la « Route Activity », M. Champagne a répondu que cela était effectivement exact mais il a ajouté qu'il avait produit la pièce S8 pour démontrer que la Société avait illégalement modifié le formulaire 108 original en y retirant le TFNC.
76. Le procureur patronal lui ayant ensuite demandé comment on pouvait calculer le temps fonctionnel non cédulé (TFNC) pour les CSP s'il n'existe pas de « Route Activity » pour les CSP, M. Champagne a répondu que le TFNC était prévu au SOSTCSP en ce sens qu'il s'agit du temps qui reste entre les activités.
77. M. Champagne a confirmé que par son grief, le Syndicat demande que les ramassages commerciaux fassent l'objet de fenêtres exclusives à cette tâche de sorte que la Société doive les regrouper.
78. Quant aux périodes de moins de 45 minutes qui peuvent survenir à l'occasion entre deux ramassages commerciaux, M. Champagne a dit qu'il s'agissait de TFNC que la Société pouvait utiliser en affectant le facteur à d'autres tâches comme aller aider un autre facteur qui a une surcharge de travail ce jour-là, tout comme il le fait pour un CSP qui se trouve dans la même situation.
79. Selon M. Champagne, les problèmes que soulève l'Employeur découlent du fait qu'il ne construit pas les routes de facteurs correctement en tenant compte des exigences prévues à la convention collective et aux manuels SMIFF et SOSTCSP. Selon M. Champagne, si la Société construisait ses routes dans le respect de ses obligations contractuelles, elle pourrait limiter le TFNC tout en ayant suffisamment de temps pour les ramassages sur demande, ce qui est également demandé par le grief.
80. M. Champagne a insisté sur le fait que le SMIFF prévoit que le travail du facteur doit être évalué selon ce qui est prévu au chapitre 5 du SOSTCSP qui stipule que le temps de service pour les ramassages sur demande est la moyenne des temps de service prévus pour les ramassages prévus.

La preuve patronale

Témoignage de M. Sylvain Gaudette

81. À la suite du témoignage de M. Champagne, la Société a entamé sa preuve en faisant entendre M. Sylvain Gaudette, dont la responsabilité à titre de gestionnaire, Optimisation des itinéraires pour la région du Québec, est de construire la structure de livraison, de ramassage et de transport du courrier au Québec.

82. M. Gaudette a sous sa responsabilité une cinquantaine d'employés, dont les agents de mesure des itinéraires (AMI). En 2010, lors de la mise en place de la Transformation postale, M. Gaudette a eu la responsabilité de la restructuration de toutes les routes visées par cette réorganisation au Québec, dans le respect de la convention collective, du SMIFF et du SOSTCSP.
83. M. Gaudette a affirmé que la Transformation postale de 2010 visait essentiellement à augmenter l'efficacité de la Société et à diminuer ses coûts d'opération. Pour y arriver, la Société a revu ses façons de faire afin de séquencer le courrier à l'aide de machines plus performantes, de motoriser le plus grand nombre de facteurs possible, de restructurer les routes de facteur sur deux vagues pour permettre de couvrir l'ensemble des activités avec le moins d'agents de livraison possible, d'intégrer la livraison de colis, le ramassage client et la levée des boîtes postales publiques dans la structure de travail des facteurs.
84. En ce qui a trait aux ramassages clients, dits ramassages commerciaux, il en existe deux types : ceux qui sont prévus chez des clients liés à la Société par contrat et ceux qui sont sur appel (« non prévus » ou « sur demande »).
85. À l'époque où le Syndicat a logé le grief sous étude, la Société procédait à environ 260 000 ramassages commerciaux par année.
86. Avant la Transformation postale, les ramassages commerciaux étaient effectués par les CSP et, à certains endroits, par des entrepreneurs privés. Les routes des CSP étaient structurées par blocs de livraison et ramassage et le territoire à couvrir par le CSP variait d'une journée à l'autre selon le volume et les séquences préétablies pour la livraison des colis. Lorsque le CSP arrivait à son bloc de ramassages, il se rendait à son territoire pour les y effectuer, tant les ramassages prévus que non prévus, car dans ce bloc de ramassage, il y avait du temps prévu pour les ramassages non prévus.
87. La tâche d'établir ces blocs de ramassages commerciaux incombait aux AMI. Au début, l'AMI déterminait combien de blocs de ramassage il devait prévoir dans un territoire précis. Si par exemple pour un territoire précis il y avait 100 ramassages commerciaux à effectuer et 100 boîtes postales publiques à lever, l'AMI pouvait déterminer qu'il avait besoin de 20 blocs de ramassage pour ce faire. L'AMI faisait la même chose avec des blocs de livraison qui étaient établis selon des moyennes annuelles.
88. Dans la construction de ces différents blocs de ramassage et de livraison, l'AMI tenait compte du nombre de colis à ramasser ou à livrer, du nombre d'arrêts à effectuer et des heures auxquelles le CSP devait procéder à ces arrêts. Puis il formait des séquences logiques pour la meilleure efficacité possible et il construisait une route de CSP qui pouvait avoir une durée variant de 6 à 10 heures.
89. Une fois construites toutes les routes à temps complet, l'AMI complétait les routes surchargées par l'utilisation de CSP à temps partiel. Ainsi, pour une boucle, on pouvait par exemple avoir neuf routes à temps complet et une route à temps partiel. Toutefois, le contenu de ces routes était dynamique et pouvait varier de jour en jour, selon le volume de colis à livrer et à ramasser. Si, une journée donnée, le volume était plus élevé, on pouvait diminuer le nombre de séquences et en confier aux temps partiels. Dans une

- boucle, chaque fenêtre de livraison restait la même mais le territoire à couvrir pouvait varier selon les séquences qui en faisaient partie le jour en question.
90. Depuis la Transformation postale, la Société a complètement modifié la structure de routes des facteurs, maintenant motorisés. Les tâches du facteur ne sont pas dynamiques. Ce sont les mêmes à tous les jours et le temps pour les accomplir fait l'objet d'une évaluation. Chaque tâche a une valeur de temps et l'ensemble des tâches constitue un itinéraire.
91. Ainsi, un itinéraire peut comprendre les tâches de tri, de livraison de courrier, de livraison de colis, de levée de boîtes postales publiques, de ramassages commerciaux, de livraisons de boîtes à relais à des endroits où il y a encore des facteurs à pied, ainsi que de livraisons et ramassages de courrier aux comptoirs postaux.
92. Pour un itinéraire donné, l'ensemble des tâches à exécuter est séparé par éléments que la Société regroupe en séquences selon les besoins opérationnels. Ainsi, l'itinéraire d'un facteur peut faire en sorte qu'à son arrivée le matin il effectue le tri de son courrier, puis qu'il commence sa livraison, lève une boîte rouge, reprend sa livraison, effectue un ramassage commercial prévu, reprend sa livraison, effectue un ramassage commercial sur demande, reprend sa livraison, lève une autre boîte postale publique, puis rentre à la succursale.
93. Et si le volume de travail à accomplir est plus élevé que prévu, il le complétera en surtemps, contrairement au CSP qui voyait plutôt son nombre de séquences diminuer, car pour les facteurs, selon M. Gaudette, il n'existe pas de fenêtres ou de blocs de tâches, ce qui permet une plus grande efficacité et une plus grande productivité puisque le facteur peut accomplir plus de tâches que si celles-ci devaient être effectuées par blocs.
94. En ce qui a trait aux ramassages commerciaux, M. Gaudette a souligné que le transfert de ces tâches du CSP au facteur avait été prévu au nouveau chapitre 16 du SMIFF. Il a ajouté que ce changement avait pour but de réduire les coûts. Pour faire face à la baisse du volume de lettres et à la hausse du volume de colis à livrer, la Société souhaitait une structure plus souple et moins coûteuse.
95. Selon M. Gaudette, en ce qui a trait aux ramassages commerciaux, la stratégie globale de la Société au niveau de l'optimisation des itinéraires consiste à répondre aux besoins opérationnels en étant le plus efficace possible. M. Gaudette a affirmé qu'environ 80 % des routes de facteurs ne comportent aucun ramassage commercial prévu et parmi les 20 % qui en ont, 75 % de ce 20 % comportent un à trois ramassages commerciaux, les autres 25 % en ayant 7 à 9.
96. Appelé à commenter la règle qu'on retrouve à la section 1 du chapitre 16 du SMIFF, M. Gaudette a expliqué que le transfert des ramassages commerciaux aux facteurs maintenant motorisés pouvait se faire de deux façons : un transfert en bloc ou, dans le cas d'une restructuration de bureau de poste, une réorganisation des itinéraires en tenant compte des différents éléments pouvant constituer ces nouveaux itinéraires, à savoir le tri, la livraison de lettres, de colis et de courrier de quartier, le ramassage commercial, la levée de boîtes aux lettres publiques ainsi que la livraison et le ramassage de courrier aux comptoirs postaux.

97. M. Gaudette a dit que dans la majorité des bureaux de poste restructurés, les ramassages commerciaux prévus et sur demande de même que le temps de transport pour les effectuer ont été intégrés dans un itinéraire de facteur. Concrètement, cela signifiait qu'on transférait tout simplement la tâche de ramassages commerciaux aux facteurs et on éliminait les CSP. Dans un tel cas, on procérait de façon à obtenir la structure la plus efficace possible, ce qui signifiait l'intégration des ramassages commerciaux, prévus et sur demande, ainsi que le temps de transport, à l'itinéraire du facteur. Cela impliquait le calcul du temps d'arrêt pour le ramassage et le calcul du temps de transport pour se rendre à cet arrêt.
98. Pour les ramassages sur demande, on réévaluait les valeurs de temps et on attribuait ces valeurs à l'itinéraire que l'AMI jugeait le plus approprié selon les codes postaux, ce qui donnait une valeur de temps moyenne pour un ramassage sur demande dans un même code postal. Ainsi, dans un itinéraire de facteur qui comprend plusieurs codes postaux, les ramassages commerciaux sur demande avaient des valeurs de temps différentes selon le code postal de l'adresse du point de remise. Et à cette valeur de temps s'ajoutait le temps de transport moyen pour effectuer un ramassage commercial sur demande.
99. Par ailleurs, M. Gaudette a admis que ce ne sont pas tous les codes postaux qui ont des ramassages sur demande, mais uniquement ceux qui en avaient l'année précédente. Il n'a toutefois pas dit de quelle façon la Société procérait pour attribuer une valeur de temps aux ramassages commerciaux sur demande qui ont un code postal pour lequel il n'y avait pas eu de ramassages commerciaux sur demande l'année précédente.
100. Selon M. Gaudette, toute cette mécanique de calcul est prévue au dernier paragraphe du nota de la section 1 du chapitre 16, qui se lit comme suit : « *L'allocation de temps pour les nouveaux arrêts sera appliquée de la manière décrétée au chapitre 5 du manuel SOSTCSP* ». Relativement à ce chapitre 5, le témoin a attiré mon attention sur les alinéas 2 à 6 du premier paragraphe de la page 19 de ce chapitre 5 que j'ai par ailleurs cités aux pages 15 et 16 de la présente décision.
101. M. Gaudette a ajouté qu'en ce qui a trait au chapitre 5 du SOSTCSP, le projet de Transformation postale ne visait pas à intégrer aux routes de facteurs toutes les règles prévues au chapitre 5 en question qui s'appliquaient aux CSP, car cela n'aurait pas été efficace. M. Gaudette a affirmé qu'il s'agissait plutôt de transférer aux facteurs les valeurs de temps accordées aux CSP relativement au temps de service et au temps de transport associés aux ramassages commerciaux. M. Gaudette a expliqué que le système des facteurs, qui fonctionne par éléments, est différent du système des CSP, qui fonctionne par blocs de temps (ou fenêtres) qui s'inscrivent dans un système dynamique.
102. Ce que recherche la Société avant tout c'est l'efficacité, de dire M. Gaudette, qui a admis que les itinéraires de facteurs ne comportent pas de fenêtres et que la Société n'attribue pas nécessairement les ramassages sur demande à des itinéraires qui comprennent déjà des ramassages prévus, cela dans le but d'utiliser le facteur le mieux placé pour répondre aux besoins.
103. Quant à la valeur de temps attribuée aux ramassages sur demande, M. Gaudette a dit que c'était la valeur moyenne basée sur la fréquence.

104. En ce qui a trait à la demande syndicale « *de regrouper tout le ramassage de clients commerciaux prévus et non prévus dans une fenêtre de ramassage quotidienne* », M. Gaudette a répété que la Société refusait de le faire au motif que d'agir ainsi serait au détriment de l'efficacité et plus dispendieux. Pour la Société, chaque ramassage constitue une activité en soi et il est plus efficace de ne pas nécessairement les regrouper. M. Gaudette a ajouté que chez les facteurs, le TFNC n'a jamais existé, contrairement aux CSP qui fonctionnent par blocs ou fenêtres de temps qui s'ajustent à tous les jours, selon le volume de ramassages à effectuer.
105. M. Gaudette a répété que le facteur travaille selon une structure basée sur des éléments d'activités ayant une valeur de temps moyenne permettant d'établir la valeur moyenne de l'itinéraire.
106. Relativement à la deuxième demande du Syndicat « *de n'attribuer à un itinéraire de facteur les ramassages commerciaux sur demande que lorsque ce même itinéraire comporte les ramassages commerciaux qui s'y trouvent* », M. Gaudette a répété encore une fois que sur le plan opérationnel agir de la sorte serait moins efficace parce qu'il est possible que les ramassages prévus ne se situent pas aux mêmes endroits que les ramassages sur demande.
107. Au sujet de la demande syndicale « *pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, d'allouer du temps fonctionnel non cédulé (...)* », M. Gaudette a dit qu'au plan opérationnel il n'y a jamais eu de TFNC pour les facteurs, dont les activités sont basées sur des moyennes de temps, avec possibilité d'effectuer du surtemps. M. Gaudette a ajouté que d'insérer du TFNC dans un itinéraire de facteur et payer ce facteur pour ce TFNC, donc à ne rien faire, n'aurait pas de sens alors que pour les CSP, ce TFNC peut être utilisé par le superviseur pour assigner le CSP à d'autres tâches au besoin, ce que le facteur ne peut faire puis qu'il est restreint aux activités prévues à son itinéraire.
108. M. Gaudette a rappelé qu'un facteur qui a complété son itinéraire plus tôt que prévu peut quitter et rentrer chez lui.
109. Enfin, relativement à la demande syndicale « *pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, d'allouer, pour le ramassage de clients commerciaux sur demande, les valeurs de temps déterminées à partir des données de temps de ramassage de l'itinéraire (...)* », M. Gaudette a expliqué que dans le cas où un facteur aurait, sur son itinéraire, à effectuer des ramassages sur demande mais aucun ramassage prévu, ce ne serait pas possible. C'est pour cette raison, selon lui, qu'après s'être rendu compte de cette impossibilité à la suite de la mise en vigueur de la Transformation postale, la Société a modifié le système pour qu'il prenne la valeur moyenne des ramassages pour toute l'installation postale pour établir une valeur moyenne à utiliser pour les ramassages sur demande. « *C'est un ajustement qui a été fait après le début de la Transformation postale pour tenir compte de cette situation* » a dit M. Gaudette.
110. Contre-interrogé par le procureur syndical, M. Gaudette a reconnu qu'il pouvait arriver qu'un CSP doive effectuer du surtemps pour compléter sa journée de travail. « *Ça dépend du superviseur* » a dit le témoin, qui a toutefois admis que la levée des boîtes postales

publiques, qui doit se faire à la fin de la journée, peut exiger d'un CSP qu'il doive exécuter cette tâche en surtemps, conformément à l'article 15.08 de la convention collective.

111. M. Gaudette, qui a souligné dans son témoignage principal que le facteur qui termine sa journée de travail plus tôt que prévu peut quitter et rentrer chez lui, a reconnu que c'était également le cas des CSP.
112. M. Gaudette a également reconnu que les blocs de tâches d'un CSP ne couvrent pas tous le même territoire. Chaque bloc de tâches a son propre territoire et dans le cas de ramassages commerciaux, chaque client a sa propre fenêtre prévoyant la période au cours de laquelle le ramassage doit être effectué.
113. Lorsqu'un CSP se voit attribuer un ramassage sur demande, ce ramassage a lieu entre des ramassages prévus, à l'intérieur du bloc, ou petit itinéraire, de ramassages commerciaux.
114. M. Gaudette a admis qu'à chaque jour la période prévue pour chacun des blocs demeure la même et le total de ces périodes est de 480 minutes.
115. Quant au bloc de livraison de colis, c'est le seul qui est « dynamique » mais il comporte à peu près toujours le même nombre de colis à livrer, de sorte que c'est le nombre de séquences qui peut varier, de jour en jour, toutes les séquences faisant partie d'une même boucle.
116. Relativement à la possibilité évoquée par M. Gaudette qu'un facteur restreint à effectuer ses ramassages commerciaux à l'intérieur d'un seul bloc pourrait se retrouver à ne rien faire entre deux ramassages, M. Gaudette a reconnu que si c'était le cas, on pourrait restructurer sa route pour que cela ne se produise pas.
117. Interrogé par le procureur syndical sur la façon dont les facteurs se font attribuer les ramassages sur demande pendant leur journée de travail, M. Gaudette a répondu que le répartiteur qui reçoit la demande l'assigne à un facteur via son TDP. M. Gaudette a reconnu que le facteur qui reçoit la demande peut avoir déjà dépassé l'endroit où il doit se rendre et devoir revenir sur son trajet pour y répondre. M. Gaudette a également reconnu que le ramassage sur demande peut être assigné à un facteur dont l'itinéraire ne comporte pas l'adresse du ramassage en question. « *C'est selon les besoins opérationnels* » a dit M. Gaudette.
118. Quant à son affirmation voulant que la Société procède comme elle le fait depuis l'implantation de la Transformation postale, M. Gaudette a admis qu'à chaque restructuration d'itinéraire, depuis cette implantation, le Syndicat a déposé des griefs locaux contestant le fait que ces itinéraires restructurés ne comportaient pas de TFNC.
119. Réinterrogé par le procureur patronal sur ce qui adviendrait de la levée de boîtes postales publiques si on ne pouvait plus les insérer entre deux ramassages commerciaux, M. Gaudette a répondu qu'il faudrait les insérer ailleurs sur l'itinéraire d'un facteur, ce qui serait moins efficace, et qu'il faudrait restructurer les séquences, ce qui irait à l'encontre de l'esprit de la Transformation postale et impacter plusieurs centaines d'itinéraires au Canada.

Témoignage de Mme Sylvie Charbonneau

120. En 2011, lors du déploiement de la Transformation postale, Mme Charbonneau était, en tant que gestionnaire nationale, Mesure des itinéraires, responsable de la formation des agents de mesure des itinéraires (AMI), des consultations avec le STTP relatives au projet de Transformation postale ainsi que de la mise à jour du SOSTCSP. Les consultations avec le STTP se tenaient au moins une fois par mois et des procès-verbaux étaient rédigés par un agent de relations de travail qui assistait aux réunions.
121. Selon Mme Charbonneau, par la Transformation postale, la Société devenait d'abord une entreprise de livraison de colis, domaine hautement compétitif. Le but de la Société était donc d'avoir, dans un petit territoire, des employés qui exécuteraient toutes les tâches. En ayant trois produits dans le même camion de livraison (lettres, circulaires et colis), on diminuerait les coûts d'exploitation et augmenterait la productivité.
122. La Société a également remplacé les machines de tri par des machines plus performantes, doublé l'utilisation des casiers de tri et transféré le travail des CSP aux facteurs, maintenant motorisés.
123. Le chapitre 16 du SMIFF fut adopté en 2010. Selon Mme Charbonneau, la section 1 de ce chapitre 16 accordait deux options à la Société lorsqu'elle souhaitait insérer des ramassages commerciaux à un itinéraire de facteur. L'AMI pouvait mettre dans un itinéraire de facteur l'ensemble des ramassages commerciaux d'un CSP. Pour ce faire, l'AMI devait prendre tous les crédits de temps des tâches de ramassage et les insérer dans l'itinéraire du facteur, y compris le TFNC.
124. L'AMI pouvait également insérer seulement quelques ramassages commerciaux dans un itinéraire de facteur, auquel cas il accordait à ces itinéraires uniquement les crédits de temps de service et de temps de transport propres à chaque ramassage, selon le chapitre 5 du SOSTCSP.
125. Les AMI connaissaient bien cette deuxième façon de faire parce que c'était celle qu'ils utilisaient lorsqu'ils intégraient à un itinéraire de facteur les levées de boîtes postales publiques, les livraisons de sac de courrier dans les boîtes à relais ou aux comptoirs postaux, la différence étant cependant que pour les boîtes postales publiques, les boîtes à relais et les comptoirs postaux c'était le chapitre 3 et non le chapitre 5 du SOSTCSP qui prévoyait comment déterminer les crédits de temps pour l'activité en question. Selon la témoin, il s'agissait toutefois de la même mécanique, à savoir insérer une tâche de CSP dans un itinéraire de facteur, peu importe l'ordre dans lequel les tâches seraient exécutées.
126. Selon Mme Charbonneau, la section 1 du chapitre 16 du SMIFF ne visait pas à imposer toutes les règles du chapitre 5 du SOSTCSP lors du transfert de ramassages commerciaux car cela aurait été à l'encontre du but visé par la Transformation postale, à savoir augmenter la productivité et l'efficacité des opérations de cueillette et de livraison.
127. Mme Charbonneau a rappelé qu'il y a peu de ramassages commerciaux pour le nombre de facteurs et que procéder aux ramassages commerciaux par blocs, comme le faisaient

- les CSP, aurait été contreproductif, alors que d'insérer un ramassage commercial par ci par là dans une route de facteur était beaucoup plus efficace.
128. Mme Charbonneau a, à ce sujet, rappelé qu'il y avait moins d'itinéraires de CSP qu'il y avait d'itinéraires de facteur, de sorte que les CSP, dont les routes étaient établies au début de chaque journée, effectuaient plus de ramassages commerciaux que ne le font les facteurs.
 129. La Société a procédé de la même façon lorsqu'il s'est agi d'insérer la levée des boîtes postales publiques et la livraison aux boîtes à relais, dans les itinéraires de facteur et ce, pour les mêmes raisons de productivité et d'efficacité.
 130. En d'autres termes, selon Mme Charbonneau, la Société souhaitait, en renvoyant au chapitre 5 du SOSTCSP pour les ramassages commerciaux, avoir la même latitude que lui accordait le chapitre 3 du SOSTCSP pour les boîtes postales publiques et les boîtes à relais.
 131. Abordant les changements apportés au chapitre 8 du SMIFF en 2014 alors qu'elle était devenue directrice de l'optimisation des itinéraires, Mme Charbonneau a expliqué ces changements en disant qu'à l'époque les chapitres 7 et 8 couvraient les deux mêmes sujets principaux, à savoir le temps de transport et les allocations spéciales. Les changements apportés visaient à faire en sorte que le chapitre 7 traite dorénavant du temps de transport et que le chapitre 8 traite des allocations spéciales.
 132. Mme Charbonneau m'a ensuite renvoyé aux paragraphes 9a) et 9b) qu'on retrouve à la page 11 du chapitre 8 pour démontrer, selon elle, que la même logique s'appliquait aux valeurs de temps créditées à la levée de boîtes postales publiques, calculées selon le chapitre 3 du SOSTCSP et aux valeurs de temps créditées aux ramassages commerciaux, calculées selon le chapitre 5 du SOSTCSP.
 133. Mme Charbonneau a précisé qu'elle avait participé aux consultations nationales qui s'étaient tenues de 2011 à 2014 sur le sujet de la Transformation postale et au cours desquelles il a été question des ramassages commerciaux. Elle a affirmé qu'en aucun temps le Syndicat n'avait réclamé l'introduction de fenêtres de ramassage ou de TFNC et à ce sujet, elle a déposé sous les cotes E-8 et E-9 la correspondance échangée entre les parties les 23 janvier et 24 février 2012.
 134. Selon elle, à cette époque, beaucoup de clients étaient passés de ramassages commerciaux à ramassages sur demande pour une question de coût. Or, les valeurs de temps accordées à l'un et à l'autre sont différentes selon le chapitre 5 du SOSTCSP. Le temps alloué aux ramassages sur demande découlant de la moyenne du temps alloué aux ramassages prévus sur le même itinéraire, il s'avérait que certains itinéraires comportaient des ramassages sur demande mais pas de ramassage prévu, ce qui rendait impossible le calcul du temps à allouer aux ramassages sur demande.
 135. Lors d'une consultation nationale, le Syndicat avait soulevé le problème et la Société l'avait également réalisé. Selon Mme Charbonneau, le Syndicat avait proposé de prendre comme valeur de temps pour les ramassages sur demande la moyenne des temps accordés aux ramassages prévus dans l'installation postale de l'itinéraire ce que, sans

l'accepter explicitement, la Société avait décidé d'appliquer et ce qu'elle applique encore depuis 2012.

136. D'autres problèmes du même ordre avaient été soulevés par le Syndicat à cette époque sur la façon de calculer le temps de transport et de service des ramassages sur demande. Ces questions avaient fait l'objet de discussions et avaient été réglées mais jamais, à cette époque, le Syndicat n'a demandé au niveau national l'introduction de fenêtres de ramassage ou de TFNC avant qu'il ne dépose son grief le 15 décembre 2015.
137. Lors de son contre-interrogatoire, le procureur syndical a renvoyé Mme Charbonneau à la section 1 du chapitre 16 du SMIFF et plus particulièrement au nota où il est écrit « *L'allocation de temps pour les nouveaux arrêts sera appliquée de la manière décrite au chapitre 5 du manuel SOSTCSP* », en lui demandant si c'est ce que la Société faisait. Mme Charbonneau a répondu que la Société tente d'augmenter son efficacité depuis les années '90. Elle a inclus la livraison aux boîtes à relais dans les routes de facteurs, puis les boîtes postales publiques, puis les tâches des CSP. « *On ne prenait que le temps de service. On n'a pas suivi les instructions relatives au calcul à l'aide de moyenne* » a dit la témoin.
138. Mme Charbonneau a par ailleurs admis que les CSP pouvaient avoir plus d'un petit itinéraire de levée de boîtes postales publiques et plus d'un petit itinéraire de livraison de courrier à des boîtes à relais au cours d'une même journée.

IV - CONTRE-PREUVE SYNDICALE

Témoignage de M. Martin Champagne

139. En contre-preuve, le procureur syndical a renvoyé M. Champagne au témoignage de Mme Charbonneau à l'effet qu'il y avait eu entente entre les parties pour que la Société ne procède pas entièrement comme il est prévu qu'elle doive le faire à la section 1 du chapitre 16. Le procureur syndical a demandé à M. Champagne s'il était au courant d'une telle entente.
140. M. Champagne a répondu que non seulement il n'était pas au courant d'une telle entente, mais qu'il était impossible qu'une telle entente soit intervenue car une telle entente aurait nécessité une modification à la convention collective et au SMIFF. De plus, a-t-il dit, de telles modifications auraient nécessité l'intervention du conseil exécutif national du Syndicat, une consultation nationale selon l'article 8 de la convention collective et enfin, une entente écrite.
141. Or, M. Champagne a affirmé qu'à cette époque il était 2^e vice-président national du Syndicat, responsable du SMIFF et du SOSTCSP pour la région de Montréal et membre du comité national de la mesure du travail dont la responsabilité est de discuter de tout ce qui touche la mesure du travail au pays, plus particulièrement des modifications au SMIFF et au SOSTCSP. Or jamais, a affirmé M. Champagne, il n'a été impliqué dans quelque entente que ce soit à ce sujet.
142. Au soutien de son affirmation, M. Champagne a déposé sous la cote S-39 une lettre du 13 janvier 2011 adressée par le permanent syndical Colin MacKenzie aux présidentes et

présidents des sections locales du Syndicat ayant des membres factrices et facteurs, dans laquelle M. MacKenzie écrit :

« (...)

- 12) *Comme l'indique le chapitre 16 du manuel du SMIFF, si une fenêtre du service de ramassage commercial est importée au complet, elle doit demeurer inchangée, y compris le temps de flexibilité des opérations. Si la fenêtre est divisée, le temps de conduite doit être recalculé. Le chapitre 5 du manuel du SOSTCSP prévoit la tenue d'un échantillonnage de 10 jours des données électroniques sur les livraisons et ramassages « sur demande » pour déterminer les temps de conduite. Le Syndicat a droit à un observateur ou à une observatrice.*
- 13) *Demandez comment seront organisés et attribués les ramassages « sur demande » et d'où proviennent les données sur les volumes. Il est à noter que le chapitre 5 du manuel du SOSTCSP comprend des dispositions préciser sur la méthode de calcul du temps de conduite additionnel et accorde des droits précis aux observateurs et observatrices en ce qui concerne cette activité.*

(...) »

143. M. Champagne a affirmé que jamais il n'avait entendu parler de l'entente évoquée par Mme Charbonneau avant que celle-ci n'en parle lors de son témoignage.
144. Contre-interrogé par le procureur patronal, M. Champagne a admis que la pièce S-39 constituait un document interne du Syndicat et il a ajouté qu'il ne sait pas si son contenu a été porté à l'attention de la Société. Il a également admis qu'il n'a pas participé aux consultations nationales dont a parlé Mme Charbonneau.

V - ARGUMENTATION SYNDICALE

145. Dans son argumentation écrite, le procureur syndical a exposé comme suit la façon dont il voit le litige :

« [18] *Essentiellement, le grief conteste le refus par la Société de réorganiser les itinéraires de factrices et facteurs conformément aux dispositions de la convention collective (S-1), et plus particulièrement suivant les dispositions du chapitre 8 du Manuel du Système de mesure des itinéraires des factrices et facteurs (Manuel du SMIFF) produit comme pièces E-4 et S-37, en ce qui a trait aux itinéraires de ramassage commerciaux desservis par des factrices ou facteurs.*

[19] *Plus particulièrement, le Syndicat soulève diverses violations du chapitre 8 (initialement chapitre 7 dans le grief) du Manuel du SMIFF :*

- i) *La Société ne regroupe pas tout le ramassage des clients commerciaux prévus et des clients commerciaux sur demande dans une même fenêtre de ramassage quotidienne;*
- ii) *La Société attribue à certains itinéraires le ramassage de clients commerciaux sur demande sans avoir attribué à ces itinéraires le ramassage des clients commerciaux prévus qui s'y trouvent;*

- iii) La Société n'attribue pas aux itinéraires de ramassage commerciaux du temps fonctionnel non cédulé (TFNC);*
- iv) Aux fins de déterminer les valeurs de temps à allouer pour le ramassage des clients commerciaux sur demande, la Société utilise les données de temps de ramassage de toute l'installation postale plutôt que les données de l'itinéraire. »*
146. Par la suite, le procureur syndical a fait une analyse exhaustive des faits mis en preuve en reprenant particulièrement le témoignage rendu par M. Champagne en référence aux dispositions pertinentes de la convention collective, du SMIFF et du SOSTCSP, ainsi qu'à la façon dont la Société applique actuellement ces dispositions aux facteurs maintenant motorisés, qui ont repris les activités des CSP depuis la Transformation postale.
147. Puis le procureur syndical a procédé à l'analyse proprement dite des dispositions conventionnelles en cause afin d'établir que « *la Société avait, contrairement à ce qu'elle prétend, l'obligation d'appliquer intégralement les dispositions du chapitre 5 du manuel SOSTCSP aux ramassages commerciaux confiés à des factrices et facteurs motorisés* ».
148. Selon le procureur syndical, la Société, en prétendant plutôt que seules certaines dispositions précises du chapitre 5 s'appliquent, cherche à isoler les diverses activités qui constituent du ramassage commercial et à pouvoir ne mettre que quelques éléments de ramassage commercial sur un itinéraire de facteur, contrairement aux prescriptions de la convention collective et du SMIFF.
149. Comparant les versions française et anglaise des chapitres 7 et 8 du SMIFF, le procureur syndical a soumis que le mot « tâches » qu'on retrouve à la version française de l'article 9b) du chapitre 8 (« work » dans la version anglaise) n'a pas la signification que lui accorde la Société. Au soutien de cette affirmation, le procureur syndical m'a renvoyé aux versions française et anglaise de la section (iv) de la partie 4 du chapitre 7 où l'on retrouve, dans la version française, le mot « travail » plutôt que le mot « tâches » et dans la version anglaise, le même mot « work » qu'à la version anglaise du chapitre 8.
150. Le procureur syndical a rappelé que Mme Charbonneau a d'abord dit que la volonté des parties, en transférant cette disposition sur le temps de transport du chapitre 7 au chapitre 8, n'a jamais été de modifier la substance des dispositions du chapitre 7 sur le sujet, avant d'ajouter que si dans la version française on a remplacé le mot « travail » par le mot « tâches » c'était par souci de clarté.
151. Pour le procureur syndical, la nouvelle version française du chapitre 8 n'ajoute ni clarté ni quoi que ce soit au fond, puisque dans la version anglaise les parties ont conservé le même mot, à savoir « work », ce qui témoigne d'une intention de constance.
152. Le procureur syndical a soumis qu'à la lecture des versions française et anglaise, il est facile de comprendre que les « tâches » sont en vérité les itinéraires restreints, ou petits itinéraires, et que le « travail » constitue l'ensemble de ces tâches.
153. À cet effet, le procureur syndical m'a renvoyé aux versions anglaise et française du chapitre 8 où l'on peut lire à la section 9b) :

« When Motorized Letter Carriers perform Commercial Pickup duties, this work will be evaluated as per Chapter 5 of the MSC Workload Structuring System Manuel. The evaluation of Commercial Pickup duties on a particular route will be recorded on form 108. This time is credited in Special Allowance on the 080/081 form »

(soulignement du procureur syndical)

« Lorsqu'un facteur motorisé doit effectuer du ramassage pour client commerciale, ses tâches seront évaluées selon le chapitre 5 du SOSTCSP. L'évaluation des ramassages pour clients commerciales pour chacun des itinéraires seront inscrites sur le formulaire 108. Ses valeurs de temps seront créditées sur l'allocation spéciale dans la (080/081) »

(sic)

154. Selon le procureur syndical, la référence au chapitre 5 du SOSTCSP démontre clairement la volonté des parties d'appliquer en entier ce chapitre 5 aux ramassages commerciaux qui incluent, comme le montre le chapitre 6 du SOSTCSP, un ensemble d'activités qui sont ultimement compilées sur le formulaire 108, lequel formulaire comprend les allocations de temps suivantes :
- le temps de conduite pour les ramassages prévus;
 - le temps de conduite pour les ramassages sur demande;
 - le temps de service des ramassages prévus
 - le temps de service des ramassages sur demande;
 - le temps de flexibilité des opérations (partie du TFNC);
 - le temps prévu inutilisé (partie du TFNC).
155. Et le procureur syndical de conclure sur le sujet :
- « Si les parties n'avaient pas voulu rendre tout le chapitre 5 applicable, elles n'y auraient pas fait référence. Plutôt que de parler d'évaluer les tâches selon le chapitre 5, elles auraient spécifiquement identifié ce qu'elles voulaient rendre applicable. Elles n'auraient pas eu besoin de renvoyer à tout un chapitre qui serait, si on accepte la position de la Société, dans sa majeure partie inapplicable. »*
156. Soulignant par ailleurs les nombreuses erreurs grammaticales que comporte la version française du chapitre 8 du SMIFF, le procureur syndical a rappelé le témoignage de Mme Charbonneau à l'effet qu'à l'époque des consultations syndicales-patronales sur la Transformation postale et le transfert de certains éléments du chapitre 7 au chapitre 8, toutes ces consultations étaient tenues en anglais, le permanent syndical national, M. Colin MacKenzie, étant unilingue anglophone.
157. Il n'est donc pas surprenant qu'alors que dans la version française du chapitre 7 on lisait « ce (adjectif démonstratif) travail » et que dans la version anglaise on lisait « this (adjectif démonstratif) work », on ait conservé les mêmes mots (this work) dans la version anglaise du chapitre 8 mais qu'on ait traduit ces mots par « ses (adjectif possessif) tâches ». Pour le procureur syndical, il s'agissait d'une simple erreur grammaticale dans la traduction du mot « this », sans portée véritable sur le sens réel de la disposition.
158. Le procureur syndical a également soumis qu'outre les éléments grammaticaux, les éléments logiques et contextuels du texte du chapitre 8 du SMIFF soutiennent également

la thèse syndicale. D'abord, relativement au reproche fait à la Société de ne pas regrouper tous les ramassages dans une même fenêtre, le procureur syndical a rappelé que le chapitre 8 du SMIFF stipule que les tâches de ramassages commerciaux doivent être « évaluées selon le chapitre 5 du SOSTCSP ». Le procureur syndical a souligné qu'à ce chapitre 5, on peut lire « *Les ramassages commerciaux sur demande constituent des ramassages non prévus et doivent être intégrés à la fenêtre de ramassage quotidienne* » (soulignement du procureur).

159. Or, selon le procureur syndical, l'utilisation de l'article défini « la » indique clairement que sauf exception expresse, il n'y a qu'une seule fenêtre quotidienne de ramassages commerciaux. Relativement à cette possibilité d'exception expresse, le procureur syndical a signalé qu'il en existait justement, au « Nota » de la page 20 du chapitre 5, où est prévue la possibilité de deux fenêtres de ramassage distinctes lorsque « *le temps entre les points de remise commerciaux est supérieur à 45 minutes* ». Il y est écrit que dans un tel cas « *deux fenêtres de ramassage distinct (sic) seront créées* » et que « *le temps entre les fenêtres de ramassage fera partie du temps de livraison réel* ».
160. Le procureur syndical est d'avis que cette exception prévue dans un nota confirme la règle générale à l'effet qu'il n'y a qu'une seule fenêtre quotidienne de ramassages commerciaux et qu'en intercalant diverses tâches entre les tâches de ramassages commerciaux, la Société contrevient aux prescriptions du chapitre 5 du SOSTCSP.
161. Relativement au reproche fait à la Société d'attribuer des ramassages sur demande sans ramassage prévu et sans déterminer le temps de service de ces ramassages sur demande, le procureur syndical a signalé l'impossibilité d'évaluer ces ramassages sur demande, selon le chapitre 5, s'il n'y a pas de ramassage prévu.
162. À ce sujet, le procureur syndical m'a renvoyé à la page 8 du chapitre 5 du SOSTCSP où on peut lire que pour évaluer le temps de service du ramassage sur demande, on doit d'abord avoir établi le temps de service des ramassages prévus pour cet itinéraire, ce qui est impossible lorsque sur un itinéraire où on retrouve des ramassages sur demande il n'y a pas de ramassage prévu.
163. Relativement au reproche fait à la Société de ne pas allouer de TFNC à certains itinéraires où l'on retrouve des ramassages commerciaux, le procureur syndical a rappelé que le chapitre 5 énonce clairement, à la page 20, que « *chaque itinéraire de ramassage commercial doit avoir une quantité minimum de temps de flexibilité des opérations qui sera déterminé pour répondre aux besoins opérationnels* » ce qui, selon le procureur, signifie expressément que chaque itinéraire doit comporter une quantité minimum de TFNC pour que puisse être évalué correctement le travail de ramassages commerciaux selon le chapitre 5 du SOSTCSP.
164. Relativement au formulaire 108 rapporté à la page 23 du chapitre 5 que la Société continue d'utiliser tout en l'ayant, selon le procureur, modifié illégalement en n'y prévoyant plus le temps de flexibilité des opérations et le temps prévu inutilisé qui constitue le temps fonctionnel non cédulé prévus à la page 20 du chapitre 5, le procureur syndical a fait valoir que ce formulaire est destiné à refléter l'ensemble des tâches d'un itinéraire de ramassages commerciaux. Le procureur syndical s'est dit étonné que la Société continue d'utiliser ce formulaire alors qu'elle restreint ces itinéraires à certaines

tâches seulement prévues au formulaire 108 original. C'est sans doute la raison pour laquelle la Société a modifié le formulaire afin que n'y apparaisse plus le TFNC, de prétendre le procureur syndical.

165. Quant au chapitre 16 du SMIFF intitulé « Transition dans le cadre de la Transformation postale », le procureur syndical a soumis que comme son titre l'indique, ce chapitre ne vise que l'implantation initiale de la Transformation postale dans une unité postale et ce, afin de régir la façon dont les itinéraires de ramassages commerciaux effectués par le CSP seront confiés aux facteurs maintenant motorisés. Pour le procureur syndical, la section 1 du chapitre 16 ne s'applique donc que lors de l'implantation de la Transformation postale dans une installation.
166. Le procureur syndical a rappelé le texte de cette section 1 de la page 2 du chapitre 16 qui prévoit deux façons de confier aux facteurs les itinéraires de ramassages commerciaux effectués par les CSP, à savoir en bloc afin d'éviter d'avoir à refaire à la fois les itinéraires de facteurs et les itinéraires de ramassages commerciaux, ou pas en bloc c'est-à-dire lorsque la Société choisit de réorganiser les routes de l'installation postale et de réviser les temps de conduite pour les nouveaux arrêts.
167. Dans les deux cas, de souligner le procureur syndical, on applique le chapitre 5 du SOSTCSP. Or, a ajouté ce dernier, le chapitre 8 du SMIFF ne vise assurément pas la première option puisqu'il prévoit la façon de réorganiser les itinéraires de l'unité postale incluant par conséquent les ramassages commerciaux et ce, « *conformément au chapitre 5 du manuel SOSTCSP* ».
168. Pour le procureur syndical, l'interprétation que fait la Société du chapitre 8 du SMIFF, selon laquelle il est possible d'évaluer les tâches de ramassages commerciaux selon le chapitre 5 du SOSTCSP tout en ne respectant pas les exigences dudit chapitre 5 puisqu'elle isole certains éléments de cette tâche, mène à l'impossibilité d'évaluer ces tâches isolées d'une façon conforme au chapitre 5.
169. Le procureur syndical a par ailleurs souligné que la Société n'avait même pas tenté de démontrer qu'elle respectait le SOSTCSP dans l'évaluation des tâches de ramassages commerciaux, justifiant sa façon de faire uniquement par sa volonté d'efficacité en utilisant l'employé le mieux placé pour répondre à ses besoins.
170. Selon le procureur syndical, la Société ne conteste pas la prétention syndicale à l'effet qu'elle n'applique pas aux itinéraires de facteur les dispositions du chapitre 5 du SOSTCSP, mais prétend uniquement qu'elle n'a pas violé la convention collective parce qu'elle n'a pas, selon elle, l'obligation d'appliquer le chapitre 5 du SOSTCSP aux itinéraires de facteurs comportant des ramassages commerciaux.
171. Finalement, le procureur syndical a repris chacun des énoncés du grief à l'endroit des violations reprochées à la Société en évoquant les éléments mis en preuve qui, selon le Syndicat, démontrent que ces reproches sont bien fondés.
172. Et le procureur syndical de conclure son plaidoyer dans les termes suivants :

« (274) Pour toutes ces raisons, nous demandons au tribunal de rendre la décision suivante :

ACCUEILLIR le grief NOO-12-00022;

DÉCLARER que la pratique qui consiste à ne pas appliquer intégralement le chapitre 5 du Manuel du SOSTCSP aux tâches de ramassages commerciaux effectuées par des factrices ou facteurs motorisés contrevient à la convention collective;

ORDONNER à la société, pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, de regrouper tout le ramassage des clients commerciaux prévus et non prévus (sur demande) dans une même fenêtre de ramassage quotidienne, conformément au chapitre 8 du Manuel du SMIFF et au chapitre 5 du Manuel du SOSTCSP;

ORDONNER à la Société, pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, de n'attribuer à un itinéraire les ramassages commerciaux sur demande que lors ce même itinéraire effectue les ramassages commerciaux prévus qui s'y trouvent, conformément à la convention collective et plus particulièrement au chapitre 8 du Manuel du SMIFF et au chapitre 5 du Manuel du SOSTCSP;

ORDONNER à la Société, pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, d'allouer, pour le ramassage de clients commerciaux sur demande, les valeurs de temps (temps de service) déterminées à partir des données de temps de ramassage (temps de service) des ramassages prévus de l'itinéraire, conformément à la convention collective et plus particulièrement au chapitre 8 du Manuel du SMIFF et au chapitre 5 du Manuel du SOSTCSP;

ORDONNER à la Société, pour tous les itinéraires de factrices et facteurs qui effectuent le ramassage de clients commerciaux, d'allouer du temps fonctionnel non cédulé, conformément à la convention collective et plus particulièrement au chapitre 8 du Manuel du SMIFF et au chapitre 5 du Manuel du SOSTCSP;

CONSERVER juridiction la (sic) détermination des sommes pouvant être dues en vertu de la sentence à être rendue. »

173. Au soutien de ses prétentions, le procureur syndical m'a renvoyé aux autorités rapportées à l'annexe 1 de la présente décision.

VI - ARGUMENTATION PATRONALE

174. Après avoir rappelé la teneur du grief et rapporté le contenu des témoignages entendus, le procureur patronal a précisé comme suit ce qu'il estime faire l'objet du litige :

« 62. *Essentiellement, le litige posé par le Grief consiste à déterminer si la Société, en décembre 2015, contrevenait aux dispositions de la convention collective, du SMIFF et/ou du SOSTCSP, et ce, à l'occasion de la restructuration des itinéraires des FFM effectuant les CPU.*

63. *Plus particulièrement, il s'agit de déterminer si, aux termes des dispositions contractuelles applicables et plus particulièrement aux termes du Chapitre 8*

du SMIFF, la Société devait obligatoirement restructurer les itinéraires des FFM en :

- a) regroupant, sur chaque itinéraire (et non seulement sur certains d'entre eux), tout le ramassage des clients commerciaux prévus et sur demande dans une même fenêtre de ramassage quotidienne;*
- b) attribuant, sur chaque itinéraire (et non seulement sur certains d'entre eux), des ramassages commerciaux prévus qui s'y trouvent, et ce, avant d'attribuer des ramassages commerciaux sur demande;*
- c) déterminant, sur chaque itinéraire (et non seulement sur certains d'entre eux), les valeurs de temps pour le ramassage des clients commerciaux sur demande à partir des données de l'itinéraire (plutôt qu'à partir des données de temps de ramassage de l'installation);*
- d) allouant, sur chaque itinéraire (et non seulement sur certains d'entre eux), du temps fonctionnel non cédulé (TFNC).*

64. *Plus particulièrement encore, le litige implique de déterminer si la Société avait l'obligation, comme le Syndicat le prétend et aux termes de la référence contenue à l'item 9 du Chapitre 8 du SOSTCSP, d'appliquer systématiquement, intégralement et sans réserve toute un chacune des dispositions du Chapitre 5 du SOSTCSP, et ce, à l'occasion de la restructuration des itinéraires des FFM effectuant les tâches de CPU.*
65. *En tout état de cause, il importe de noter d'emblée que le Grief ne conteste pas la manière dont la Société évalue les temps associés aux tâches de CPU confiés aux FFM, et ce, en qui (sic) concerne plus particulièrement le temps de service et/ou le temps de transport, le cas échéant. »*
175. Je souligne que l'acronyme CPU utilisé par la Société signifie « Commercial PickUp », version anglaise de l'expression « ramassage commercial ».
176. Puis le procureur patronal a exposé ses arguments sur le fond du litige. Il a d'abord soumis que l'objectif principal de la Transformation postale était de réduire les coûts d'opération de la Société et d'augmenter sa productivité en profitant de la structure « statique » des routes de facteur et de la prévisibilité dans l'organisation de leur travail afin d'imbriquer l'une dans l'autre les différentes tâches des facteurs et des CSP.
177. Selon le procureur patronal, la logique derrière le transfert des ramassages commerciaux était la même que celle derrière le transfert des boîtes postales publiques et des boîtes à relais, et reconduire intégralement les règles d'organisation du travail et les règles relatives à la construction des itinéraires des CSP lors de la restructuration des itinéraires de facteur aurait pour conséquence, dans une large mesure, d'annihiler les effets pratiques de la Transformation postale.
178. Par ailleurs, de plaider le procureur patronal, la conduite du Syndicat depuis la prise en charge des ramassages commerciaux par les facteurs apparaît largement incompatible avec ses prétentions, du fait qu'il reconnaît que la position de la Société n'a pas changé depuis l'implantation de la Transformation postale.
179. Selon le procureur patronal, si le Syndicat estimait que la restructuration des itinéraires de facteur à la suite de leur prise en charge des ramassages commerciaux violait la

- convention collective, il en aurait fait part à la Société lors des consultations nationales sur le sujet et aurait déposé un grief national, ce qui, selon le procureur, n'a pas été le cas.
180. Pour le procureur patronal, la preuve administrée pas le Syndicat a été purement théorique, sans qu'il prenne en compte la réalité vécue par les facteurs sur le terrain, réalité qui ne démontre aucun problème particulier en termes de temps supplémentaire ou de surplus de travail.
181. Relativement aux principes juridiques applicables en l'espèce, le procureur patronal a soumis qu'il revenait au Syndicat de convaincre le tribunal que la Société avait violé la convention collective. Le procureur patronal a rappelé qu'en vertu de ses droits de direction et dans la mesure où elle n'agit pas de manière abusive ou déraisonnable et qu'elle ne contrevient pas aux dispositions conventionnelles, la Société est en droit de gérer son entreprise de la manière qu'elle le détermine, disposant de très larges pouvoirs ne pouvant être contestés que par des textes clairs et non ambigus.
182. Après avoir discuté du droit de l'Employeur de choisir l'approche organisationnelle de son choix, le procureur patronal a abordé la question de la méthode moderne d'interprétation fondée sur l'esprit des textes plutôt que sur le mot à mot.
183. Essentiellement, a dit le procureur, il s'agit d'interpréter les textes dans leur ensemble en donnant aux mots leur sens ordinaire et en retenant une interprétation qui s'harmonise avec l'esprit du contrat, son objet, les circonstances dans lesquelles il a été conclu et surtout, avec l'intention des parties.
184. Selon le procureur patronal, il est largement accepté en droit du travail que les termes imprécis, ambigus ou douteux d'une disposition conventionnelle sont interprétés dans le sens qui convient le mieux à son objet, en tenant compte de l'économie générale de la convention collective. Le procureur a ajouté que dans l'éventualité où des motifs sont susceptibles de faire l'objet de deux interprétations, la plus raisonnable et la plus logique doit être retenue.
185. Abordant ensuite les dispositions conventionnelles applicables de l'affaire qui nous occupe, le procureur patronal a rappelé que c'est le SMIFF qui prévoit les règles applicables à la mesure des itinéraires des facteurs, et plus particulièrement la section 1 de son chapitre 16. Intitulée « Temps consacré aux ramassages commerciaux », le procureur patronal a affirmé que l'objet de cette section est de déterminer la façon d'établir le temps consacré à la tâche de ramassage applicable aux facteurs qui prennent en charge les ramassages commerciaux, dans le respect de l'objectif du SMIFF qui est d'établir une charge de travail équitable pour les facteurs.
186. À cette fin, le procureur patronal a souligné que le chapitre 16 prévoit d'appliquer aux ramassages commerciaux « *le crédit de temps pour ces tâches* existantes dans l'allocation de temps actuelle des CSP » (soulignement du procureur patronal). Or, a ajouté le procureur, ce qui est visé est le crédit de temps devant être accordé pour les tâches de ramassage et non pas l'incorporation de l'ensemble des règles prévues au SOSTCSP.
187. Selon le procureur patronal, lors de la restructuration d'un itinéraire de facteur en vue d'intégrer des ramassages commerciaux, les règles prévues au SOSTCSP ne doivent être

utilisées que pour l'évaluation des temps requis pour effectuer les tâches de ramassage et ce, uniquement en ce qui concerne (i) le temps de conduite moyen pour les ramassages sur demande et (ii) l'allocation de temps pour les nouveaux arrêts.

188. Il est donc clair, d'affirmer le procureur, que la fonction première de la section 1 du chapitre 16 consiste à prévoir une manière d'évaluer le temps consacré à la tâche de ramassage et non d'introduire au SMIFF l'ensemble des règles prévues au SOSTCSP. Si les parties avaient eu l'intention d'incorporer au SMIFF toutes les règles régissant l'organisation du travail et la restructuration des itinéraires du CSP, elles l'auraient dit expressément, a plaidé le procureur patronal.
189. Répétant qu'il faut un texte clair pour limiter les droits de la direction, le procureur patronal a affirmé que ce n'était pas le cas en l'espèce, tout en ajoutant que le Syndicat est dans l'erreur lorsqu'il dit que la règle prévue au chapitre 16 n'est pas directement en cause puisqu'il s'agit d'une règle transitoire qui s'applique uniquement lors de la réorganisation initiale d'un itinéraire visant à y inclure les ramassages commerciaux.
190. Abordant le chapitre 7 du SMIFF, le procureur patronal a rappelé que « *ce chapitre explique les divers modes de transport à la disposition des facteurs/factrices et la façon de calculer le temps alloué au transport pour chaque itinéraire* ». Le procureur a ajouté qu'en ce qui concerne les « *itinéraires de livreuse automobile* » ce chapitre prévoit une manière d'évaluer le temps requis pour effectuer certaines tâches telles que la livraison des sacs à relais sur d'autres itinéraires, la levée des boîtes aux lettres publiques et/ou comptoirs d'opérations postales et les ramassages commerciaux. Dans les trois cas, d'écrire le procureur patronal, « le travail (ou la tâche) est évalué selon le SOSTCSP ».
191. Relativement au paragraphe (iv) qu'on retrouve à la page 13 du chapitre 7 du SMIFF, paragraphe intitulé « Temps-Ramassage client commercial (CPU) », le procureur patronal a soutenu que la référence au chapitre 5 du SOSTCSP qu'on y trouve doit être comprise comme une manière d'évaluer le temps requis pour effectuer une tâche (ou un travail), comme c'était le cas pour les autres tâches antérieurement transférées, et rien de plus. Selon le procureur, il n'est pas question, dans ce texte, d'intégrer au SMIFF l'ensemble des règles et procédures prévues au SOSTCSP relativement à l'organisation du travail et à la restructuration des itinéraires des CSP mais uniquement d'attribuer une valeur aux tâches de ramassages.
192. Le procureur patronal a par ailleurs souligné que cette règle prévue au chapitre 7 du SMIFF, qui renvoie au chapitre 5 du SOSTCSP, a été déplacée au chapitre 8 du SMIFF qui prévoit que des allocations spéciales (ou valeurs de temps) doivent être créditées aux facteurs qui effectuent certaines tâches. Elle ne peut donc, selon le procureur, référer au SOSTCSP que pour, essentiellement, déterminer la manière d'évaluer une tâche afin de déterminer le crédit de temps qui lui est applicable.
193. En ce qui concerne plus particulièrement la tâche de ramassage commercial, le procureur patronal m'a renvoyé au paragraphe intitulé « 9b) Total 108 » qui prévoit que « *ses tâches seront évaluées selon le chapitre 5 du SOSTCSP* » et que « *ses valeurs de temps seront créditées sur l'allocation spéciale* ». Le procureur a soutenu qu'il s'agit là d'une disposition établissant la manière d'évaluer une tâche, conformément à la logique utilisée pour les

- autres tâches antérieurement transférées des CSP aux facteurs à savoir la livraison aux boîtes relais et la levée des boîtes postales publiques.
194. Et le procureur patronal a répété dans son plaidoyer écrit qu'« *il n'est pas question ici d'incorporer au SMIFF l'ensemble des règles du SOSTCSP relativement à l'organisation du travail et à la restructuration des itinéraires des CSP, mais uniquement de déterminer la manière d'évaluer une tâche, en l'occurrence un CPU, le tout de manière à ce que l'évaluation totale de l'itinéraire soit conforme au SMIFF et représente, en fin de course, une charge de travail équitable pour le FFM concerné* ».
195. Discutant de la portée du SOSTCSP et plus particulièrement de celle du chapitre 5 qui vise les règles applicables aux « itinéraires de ramassage commercial et de livraison », le procureur patronal a plaidé que ces règles visent essentiellement à construire et à structurer les itinéraires commerciaux des CSP et non ceux des facteurs.
196. Quant au chapitre 6 du SOSTCSP qui concerne l'organisation de la somme de travail quotidien des CSP, le procureur patronal a soumis que ces règles ne s'appliquent pas aux facteurs, ni directement ni indirectement.
197. Puis le procureur patronal a traité de chacune des violations alléguées par le grief.
198. Au sujet du « *regroupement sur chaque itinéraire de tout le ramassage des clients commerciaux prévus et sur demande dans une même fenêtre de ramassage quotidienne* », fenêtre qui, selon M. Champagne, peut se diviser lorsqu'on y retrouve une période d'inactivité de 45 minutes ou plus, le procureur patronal a affirmé qu'une telle prétention représente certainement une contrainte significative et importante pour la Société au plan opérationnel, puisque le facteur ne pourrait effectuer d'autres activités sur son itinéraire entre les différents ramassages commerciaux.
199. Le procureur patronal a affirmé que l'introduction d'une fenêtre de ramassage dans un itinéraire de facteur n'a rien à voir avec l'évaluation de la tâche de ramassage commercial prise en charge par le facteur.
200. Selon le procureur patronal, insérer des fenêtres de ramassage dans les itinéraires de facteurs qui doivent effectuer des ramassages commerciaux aurait pour effet non seulement de forcer la Société à restructurer des milliers d'itinéraires de facteur au pays mais également d'annihiler les effets de la Transformation postale en lien avec la prise en charge des ramassages commerciaux par les facteurs et ce, considérant que l'objectif de l'opération de Transformation postale consistait précisément à imbriquer les tâches à effectuer sur l'itinéraire en fonction des besoins opérationnels de la Société et de l'optimisation des itinéraires.
201. Le procureur patronal a soutenu qu'en appliquant la méthode moderne d'interprétation et en tenant compte du contexte visant la prise en charge des ramassages commerciaux par les facteurs, il est impossible de conclure que telle ait été l'intention des parties au moment d'adopter les textes visés aux chapitres 16, 7 et 8 du SMIFF.
202. Le procureur patronal a également rappelé les termes mêmes du chapitre 5 du SOSTCSP, à la page 20, à l'effet que la « *fenêtre de livraison et de ramassage sera déterminé* (sic)

tout au long du processus de réorganisation, selon les besoins organisationnels et la demande des clients ».

203. Le procureur patronal a dit ne pas voir comment les besoins opérationnels de la Société pourraient être favorisés par la création systématique de fenêtres de ramassages commerciaux, surtout lorsque le facteur a peu de ramassages commerciaux à effectuer.
204. Pour le procureur patronal, il est invraisemblable qu'aucune des consultations nationales ne fasse état de problèmes aussi majeurs en lien avec la construction des itinéraires et il est invraisemblable que la question n'ait pas été soulevée immédiatement par les observateurs syndicaux présents au moment de la restructuration des itinéraires concernés.
205. Relativement à la deuxième violation alléguée par le grief, reprochant à la Société d'attribuer « *à certains itinéraires le ramassage de clients commerciaux sur demande sans avoir attribué à ces itinéraires le ramassage des clients commerciaux prévus qui s'y trouvent* », le procureur patronal a plaidé qu'une telle affirmation n'a rien à voir avec l'évaluation de la tâche de ramassage commercial prise en charge par le facteur dans le cadre de la Transformation postale. Il s'agit d'une règle qui vise l'organisation du travail des CSP ou la construction des itinéraires de CSP, d'affirmer le procureur.
206. De plus, selon ce dernier, la suggestion du Syndicat implique une limitation importante aux droits de gestion de la Société. Et le procureur d'ajouter que ce n'est pas parce que les parties ont prévu une manière de calculer le temps de service pour les ramassages sur demande, qui prennent en compte les ramassages prévus attribués à un itinéraire, que ceci implique *de facto* que la Société doive obligatoirement et nécessairement attribuer systématiquement des ramassages prévus avant d'attribuer des ramassages sur demande à un facteur.
207. Relativement à la troisième violation alléguée par le grief, reprochant à la Société de déterminer pour certains itinéraires les valeurs de temps allouées pour le ramassage de clients commerciaux sur demande à partir des données de temps de ramassage de toute l'installation plutôt qu'à partir des données de l'itinéraire, tel que préconisé au paragraphe intitulé « Temps de service pour les ramassages sur demande », à la page 8 du chapitre 5 du SOSTCSP, le procureur patronal a plaidé que ce reproche était infondé, la prétention syndicale étant contraire à ce que les parties ont convenu au moment des consultations nationales portant sur la question. Selon ces consultations, d'affirmer le procureur patronal, le Syndicat a expressément renoncé à demander l'application stricte et formelle du texte qu'on retrouve à la page 8 du chapitre 5 du SOSTCSP.
208. Enfin, abordant la quatrième violation alléguée par le grief, à savoir que la Société, « *pour certains itinéraires, n'alloue pas de temps fonctionnel non cédulé* », le procureur patronal a rappelé que ce reproche s'appuie sur le chapitre 5 du SOSTCSP qui prévoit que « *chaque itinéraire de ramassage commercial doit avoir une quantité minimum de temps de flexibilité des opérations qui sera déterminé pour répondre aux besoins opérationnels* ».
209. Une fois de plus, le procureur patronal a soumis que cette règle n'a rien à voir avec l'évaluation de la tâche de ramassage commercial qui est prise en charge par le facteur

puisque l'organisation du travail du CSP, fondée sur une logique différente de celle qui gouverne l'organisation du travail des facteurs.

210. Par ailleurs, a soumis le procureur patronal, le temps de flexibilité des opérations est déterminé d'abord et avant tout pour répondre aux besoins opérationnels de la Société et non pour répondre aux besoins des facteurs. Or, selon le procureur, la preuve n'a démontré aucune forme de surcharge, d'iniquité ou de difficulté particulière dans les itinéraires des facteurs, de sorte qu'on voit mal comment le Syndicat pourrait prétendre que les besoins opérationnels exigent l'introduction de TFNC.
211. Également, d'affirmer le procureur patronal, le temps prévu inutilisé, seconde composante du TFNC, existe pour permettre à la Société d'utiliser ce temps pour assigner le CSP à d'autres tâches et ce, dans le cadre d'un modèle dynamique qui permet un rééquilibrage quotidien de volume, modèle qui n'est pas celui du facteur.
212. Enfin, le procureur patronal a ajouté que ce n'est pas parce que le chapitre 5 du SOSTCSP prévoit une manière de calculer le TFNC que ceci implique *de facto* que la Société devrait obligatoirement allouer du TFNC sur chaque itinéraire de facteurs effectuant des ramassages commerciaux.
213. Le procureur patronal a rappelé que le TFNC est du temps non travaillé mais payé, en soumettant que pour s'écartier de la règle « no work no pay » il faut un texte clair et non ambigu ce qui, selon le procureur, n'est le cas ni au SMIFF ni au SOSTCSP.
214. Et le procureur patronal a conclu son argumentation dans les termes suivants :

« VI. CONCLUSION

200. *Dans le cadre de la transformation postale et afin de gagner en productivité et en efficacité, la Société a confié aux facteurs et factrices motorisés la prise en charge des tâches de ramassages de clients commerciaux antérieurement effectuées par les courriers des services postaux.*
201. *Pour évaluer les valeurs de temps devant être associées à ces tâches et aux fins d'établir une charge de travail équitable pour les facteurs et factrices concernés, les parties ont convenu, comme elles l'avaient fait antérieurement pour d'autres tâches par ailleurs, de référer au mode d'évaluation de la tâche prévue au Système d'organisation de la somme de travail des courriers des services postaux, et ce, en l'absence de mention spécifique prévue au Système de mesure des itinéraires des facteurs et factrices.*
202. *Plus de quatre (4) ans après la prise en charge de ces activités par les facteurs et factrices motorisés, le Syndicat dépose un grief national afin de contester la manière dont la Société restructure les itinéraires des facteurs et factrices motorisés qui effectuent des tâches de ramassage de clients commerciaux.*
203. *Le Syndicat ne conteste pas la manière dont la Société évalue les tâches de ramassage proprement dites, notamment en ce qui concerne les temps de service ou les temps de transport, mais soutient, sur un plan purement théorique d'ailleurs, que la Société devrait appliquer à la restructuration des itinéraires des facteurs et factrices motorisés l'ensemble des règles*

- spécifiques normalement et antérieurement applicables à la restructuration des itinéraires de courriers des services postaux.*
204. *À la base de ses prétentions, le Syndicat invoque la référence contenue à l'item 9b) du Chapitre 8 du Système de mesure des itinéraires des facteurs et factrices, laquelle aurait pour effet d'incorporer audit système l'ensemble des règles spécifiques normalement applicables à la restructuration des itinéraires de courriers des services postaux.*
205. *Or, cette prémissse sur laquelle s'appuie le grief est manifestement erronée et, en conséquence, l'ensemble des prétentions accessoires en découlant.*
206. *En effet, le texte invoqué par le Syndicat ne constitue pas le texte clair et non ambigu nécessaire pour justifier une renonciation aussi importante et significative aux droits de gestion de la Société en matière d'organisation du travail.*
207. *Au demeurant, l'interprétation alambiquée et douteuse proposée le (sic) Syndicat à partir de notions contenues dans un chapitre du Système d'organisation de la somme de travail des courriers des services postaux qui n'est pas applicable aux facteurs et factrices motorisés, laquelle est articulée autour des notions implicites d'itinéraire au « sens large » ou au « sens restreint > », ne peut certainement pas constituer le texte clair et non ambigu nécessaire pour justifier une renonciation aussi importante et significative aux droits de gestion de la Société en matière d'organisation du travail.*
208. *En outre, l'interprétation moderne des contrats devant être préconisée en l'instance, suggère que, ce que les parties ont convenu, c'est une formule d'évaluation permettant d'établir une charge de travail équitable pour les personnes concernées, ou une manière d'évaluer des valeurs de temps associées à une tâche donnée et non pas une formule visant l'incorporation des règles portant sur la restructuration des itinéraires normalement applicables à des employés assujettis à un régime de travail différent.*
209. *Cette proposition de la Société se concilie avec une interprétation raisonnable des textes qui soit compatible non seulement avec l'économie générale de la convention collective mais également avec les circonstances dans lesquelles ils ont été adoptés.*
210. *Au contraire, les prétentions du Syndicat sont incompatibles avec l'objectif poursuivi par la prise en charge des tâches de ramassage de clients commerciaux par les facteurs et factrices motorisés de même qu'avec sa propre conduite adoptée au moment de la mise en œuvre de ces changements.*
211. *Au final, si la Société devait obligatoirement insérer des « fenêtres de ramassage » et du « temps fonctionnel non cédulé » dans les itinéraires des facteurs et factrices motorisés effectuant des ramassages commerciaux, ceci aurait pour effet non seulement de forcer la Société à restructurer des milliers d'itinéraires au pays, mais également d'annihiler les effets de la transformation postale à cet égard. Ce n'est certainement pas ce que ses engagements contractuels lui imposent.*

212. *Compte tenu de tout ce qui précède et dans la mesure où le Syndicat ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve, le grief N00-12-00022 doit être rejeté à toutes fins que de droit. »*
215. Au soutien de ses divers arguments, le procureur patronal m'a renvoyé aux autorités rapportées à l'annexe 2 de la présente décision.

VII - RÉPLIQUE SYNDICALE

216. En réplique à l'argument patronal voulant que pour restreindre les droits de direction un texte doit être clair et non ambigu ce qui, selon la Société, ne serait pas le cas des chapitres 16, 7 et 8 du SMIFF, le procureur syndical a soumis que la véritable question que pose le présent litige consiste plutôt à déterminer si la convention collective entrave les droits de la direction, en d'autres termes de déterminer si la convention collective traite de la question soumise à l'arbitrage. Selon le procureur syndical, si la convention collective traite de cette question, l'arbitre ne peut tout simplement pas choisir d'ignorer ce qui y est prévu.
217. Relativement aux principes d'interprétation prônés par la Société, le procureur syndical a admis que ce sont ceux maintenant acceptés par la jurisprudence. Toutefois selon cette jurisprudence, d'ajouter le procureur syndical, l'exercice d'interprétation ne s'arrête pas au constat d'une ambiguïté mais à résoudre cette ambiguïté en considérant le contexte et en recherchant la commune intention des parties.
218. Or, de prétendre le procureur syndical, une telle démarche dans l'affaire qui nous occupe soutient la thèse du Syndicat à l'effet que les textes pertinents à la solution du présent litige ne sont pas ambigus.
219. Pour le procureur syndical, le fardeau du Syndicat est de démontrer que la Société ne respecte pas les règles prévues au SMIFF et la vraie question réside dans l'interprétation de la référence faite au chapitre 5 du SOSTCSP par le chapitre 8 du SMIFF afin de déterminer la nature et l'étendue des droits et obligations des parties en ce qui a trait aux ramassages commerciaux.
220. Le procureur syndical a rappelé que la position syndicale est à l'effet que c'est l'ensemble du chapitre 5 du SOSTCSP qui est incorporé, par référence, au chapitre 8 du SMIFF et qu'il doit en conséquence être appliqué en entier aux ramassages commerciaux effectués par les facteurs.
221. Selon le procureur syndical, la Société prétend en substance que la seule chose qui est incorporée au chapitre 8 du SMIFF est le « *temps consacré à la tâche de ramassage* ». Or, selon le procureur, cette notion de tâche de ramassage qui viserait une seule activité à être évaluée n'existe pas dans la convention collective et son introduction vient modifier les règles existantes.
222. Le procureur syndical a ajouté que la Société convertit au singulier une notion qui est toujours utilisée au pluriel dans la convention collective et qui manifestement englobe un ensemble d'actions et non une seule action.

223. Le procureur syndical a rappelé que le chapitre 16 du SMIFF intitulé « Transition dans le cadre de la Transformation postale » prévoit comme première option la possibilité de transférer les ramassages commerciaux en bloc, auquel cas le crédit de temps accordé à ce bloc de ramassages commerciaux inclura les divers crédits de temps prévus au formulaire 108 du CSP qui seront par la suite, selon le procureur syndical, transférés au rapport 080 de l'itinéraire du facteur.
224. Quant à la deuxième option qui prévoit le cas où la Société ne transfère pas en bloc l'ensemble des itinéraires commerciaux, il est prévu que seul le temps de conduite moyen pour les ramassages sur demande et les livraisons imprévues (qui n'existent plus) sera révisé et ce, conformément au chapitre 5 du SOSTCSP. Cela signifie, selon le procureur syndical, que l'ensemble des autres activités du CSP relatives aux ramassages commerciaux auront été transférées au facteur, sauf les temps de conduite qui devront être évaluées.
225. Quant au chapitre 7 du SMIFF, le procureur syndical a souligné qu'on n'y parlait pas de tâche, en regard des ramassages commerciaux, mais de « travail », avant que le texte pertinent ne soit transféré au chapitre 8 et que le mot « travail » soit remplacé par le mot « tâches », alors que la version anglaise conservait le mot « work ».
226. Et au chapitre 7, on prévoyait que ce « travail » serait évalué selon le chapitre 5 du SOSTCSP et que l'évaluation « des ramassages commerciaux » sur un itinéraire en particulier serait enregistré sur un formulaire 108. Or, de souligner le procureur syndical, ce formulaire 108 n'existe pas dans le SMIFF autrement que parce qu'il est prévu au chapitre 5 du SOSTCSP.
227. Selon le procureur syndical, en confiant à un itinéraire de facteur des ramassages sur demande seulement, il est impossible d'évaluer les allocations de temps de cette activité que la Société appelle une « tâche » en s'appuyant sur le chapitre 5 puisque celui-ci ne comporte pas de formule permettant de le faire. Le procureur syndical a rappelé que selon le chapitre 5, ce sont les allocations de temps des ramassages commerciaux prévus sur un itinéraire qui servent à calculer les allocations de temps des ramassages sur demande.
228. Le procureur a soumis que c'est cette impossibilité de calculer les allocations de temps des ramassages sur demande en l'absence de ramassage prévu qui a amené la Société à invoquer une prétendue entente avec le Syndicat afin de procéder autrement que selon la façon prévue au chapitre 5, entente qui, selon le procureur syndical, n'a jamais existé.
229. Relativement au chapitre 6 du SOSTCSP que la Société affirme simplement ne pas être applicable aux facteurs, le procureur syndical a plaidé que cette prétention a pour effet d'écartier un élément important de l'interprétation contextuelle des dispositions en cause en évitant d'interpréter les dispositions de la convention collective les unes par rapport aux autres.
230. Tout en admettant que le chapitre 6 du SOSTCSP ne s'applique pas directement aux facteurs, le procureur syndical a plaidé qu'il fallait quand même considérer dans quelle mesure ce chapitre contribue à mieux interpréter le chapitre 5 du SOSTCSP et par conséquent, le chapitre 8 du SMIFF. Ce chapitre, selon le procureur syndical, peut aider à

comprendre la référence faite au chapitre 5 du SOSTCSP dans le chapitre 16 du SMIFF ainsi que les éléments contextuels connus des parties au moment où elles ont négocié les chapitres 7 et 16 du SMIFF.

231. Selon le procureur syndical, aux fins d'interprétation contextuelle des dispositions de la convention collective, le chapitre 6 du SOSTCSP aide à préciser et à comprendre la notion d'itinéraire au SOSTCSP, ainsi qu'à constater que le mot « itinéraire » y est utilisé dans deux sens distincts, celui d'itinéraire restreint et celui d'itinéraire large, distinction qu'on retrouve à l'article 46.02 de la convention collective.
232. Quant à la notion de « tâches », le chapitre 6 du SOSTCSP permet, selon le procureur, de comprendre que les tâches d'un CSP correspondent à des « itinéraires » au sens restreint, soit à des regroupements d'activités s'inscrivant dans la journée de travail, ou la tournée quotidienne, d'un CSP.
233. Pour le procureur syndical, l'interprétation du SOSTCSP que propose la Société a pour effet de modifier la convention collective en éludant complètement la prise en compte des chapitres 7 et 8 du SMIFF, dans leurs versions française et anglaise, et en ne retenant qu'un seul aspect du chapitre 8, version française.
234. Selon le procureur syndical, la Société omet de considérer que pour prévoir les dispositions relatives aux ramassages commerciaux les parties ont expressément référé au SOSTCSP, signe évident du fait qu'elles savaient qu'elles introduisaient au SMIFF des réalités du SOSTCSP qu'elles ne souhaitaient pas modifier.
235. Pour toutes ces raisons, le procureur syndical considère donc que le texte de la convention collective (chapitre 8 du SMIFF) est clair et qu'il soutient l'interprétation du Syndicat.
236. À titre subsidiaire, advenant que le tribunal juge les dispositions en cause ambiguës, le procureur syndical soumet que cette deuxième étape de l'exercice interprétatif, qui consiste à rechercher la commune intention des parties plutôt qu'arrêter au sens littéral des mots, confirme la thèse du Syndicat.
237. Rappelant que la Société a insisté à de nombreuses reprises sur les objectifs qu'elle désirait atteindre par la Transformation postale, à savoir augmenter l'efficacité et la rentabilité de ses opérations, le procureur syndical a soumis qu'en vérité la Société confond la recherche de l'intention commune des parties avec ses propres intentions.
238. Ayant admis ne pas avoir participé aux négociations du chapitre 16 et des modifications apportées au chapitre 7 du SMIFF, les témoins de la Société n'ont pu, selon le procureur syndical, qu'énoncer les objectifs recherchés par la Société et non ce qu'elles recherchaient précisément lors de ces négociations.
239. Pour le procureur syndical, les prétentions de la Société telles que soumises par son procureur, quant à l'intention qui serait sous-jacente à la rédaction des dispositions pertinentes au présent litige, ne sont d'aucune pertinence.
240. Relativement aux consultations nationales et discussions entre les parties évoquées par les témoins patronaux pour affirmer que la conduite du Syndicat, suite à la prise en charge des ramassages commerciaux par les facteurs, serait incompatible avec ses prétentions

considérant qu'il reconnaît que la position de la Société n'a pas changé depuis l'implantation de la Transformation postale en 2010, le procureur syndical m'a renvoyé aux procès-verbaux de ces consultations nationales et aux divers autres échanges de correspondance entre les parties qui ont été déposés en preuve.

241. Le procureur syndical est d'avis que ces documents démontrent clairement que contrairement à la prétention patronale, le Syndicat n'a jamais donné son accord à la suggestion de la Société pour calculer les valeurs de temps des ramassages sur demande sur une route de facteur en l'absence de ramassage prévu. Au contraire, selon le procureur, le Syndicat s'est même expressément objecté à la façon de calculer suggérée par la Société.
242. Rappelant le témoignage de Mme Charbonneau à l'effet que la Société avait finalement appliqué les changements proposés par le Syndicat, le procureur syndical a souligné que si cela avait été le cas, la Société aurait déposé les documents faisant preuve de telles suggestions, ce qui n'est pas le cas puisque selon le procureur le Syndicat n'a jamais suggéré quelque solution que ce soit au problème soulevé par la Société, si ce n'est de réorganiser les itinéraires en accordant aux ramassages sur demande une valeur convenue entre les parties, soit en n'attribuant des ramassages sur demande qu'aux itinéraires comportant des ramassages prévus.
243. Qui plus est, me renvoyant aux documents précités, à savoir les comptes-rendus des rencontres de consultations nationales et la correspondance échangée entre les parties, le procureur syndical a même plaidé que ces documents démontrent au contraire que le Syndicat a toujours contesté le fait que des ramassages sur demande puissent être attribués à un itinéraire ne comportant pas de ramassage prévu.
244. Abordant ensuite la prétention patronale à l'effet que la Société applique aux ramassages commerciaux la même logique qu'elle applique pour les levées de boîtes aux lettres publiques, logique que le Syndicat n'aurait pas contestée, le procureur syndical a rappelé que la section 9a) du chapitre 8 du SMIFF renvoie, pour les boîtes postales publiques, non pas au chapitre 5 du SOSTCSP mais au chapitre 3, lequel contient des règles différentes de celles qu'on retrouve au chapitre 5.
245. À titre d'exemple, le procureur syndical a souligné que le chapitre 3 prévoit l'attribution de valeurs de temps élaborées à l'échelle nationale, plutôt qu'en vertu des valeurs des autres itinéraires comme le fait le chapitre 5 pour les ramassages sur demande.
246. Le procureur syndical a également rappelé que le chapitre 5 du SOSTCSP prévoit à la page 20 que tous les ramassages sur demande et prévus d'un itinéraire doivent se situer à l'intérieur d'une même fenêtre de ramassages quotidienne, à moins que plus de 45 minutes séparent deux points de ramassage. Le chapitre 3 ne contenant pas la règle des 45 minutes, il est donc possible de faire lever des boîtes postales communautaires par un CSP à différents moments de sa journée entrecoupés par d'autres tâches, d'affirmer le procureur syndical.
247. Ce dernier a également écarté la prétention patronale voulant que le Syndicat ait attendu quatre ans avant de déposer un grief national en soumettant non seulement que la preuve avait clairement démontré que le Syndicat n'a jamais accepté l'interprétation de

la convention collective aujourd’hui soutenue par la Société mais également que dès 2012 il avait déposé des griefs, à Montréal, pour contester différentes réorganisations. Le procureur syndical a également souligné les articles 9.09 et 9.13 de la convention collective qui permettent le dépôt de griefs d’interprétation « en tout temps ».

- 248. Enfin, au sujet de la prétention patronale voulant que la preuve soumise par le Syndicat ne soit que théorique, ne démontrant aucune conséquence vécue par les facteurs en raison de la violation alléguée de la convention collective, le procureur syndical a soumis que le Syndicat n’avait pas à établir une telle preuve puisque, dans la mesure où la preuve démontre que la Société ne respecte pas le SMIFF, il y a violation de la convention collective.
- 249. Le procureur syndical a finalement plaidé que la nature même des arguments de la Société révèle que les faits et gestes que le Syndicat lui reproche sont avérés et que les témoins de la Société se sont simplement limités à expliquer pourquoi la Société agissait comme elle le fait.

VIII - DÉCISION ET MOTIFS

- 250. Jusqu’en 2010, les facteurs, pour la plupart à pied, livraient lettres et petits paquets alors que les CSP, motorisés, apportaient le courrier des facteurs aux boîtes à relais, livraient des colis, ramassaient le courrier chez les clients commerciaux liés par contrats à la Société, livraient le courrier chez certains clients commerciaux et enfin, levaient les boîtes aux lettres publiques.
- 251. Comme à la Société canadienne des postes on a le souci de s’assurer que la charge de travail des facteurs est équitable, tout comme celle des CSP, les parties ont prévu différentes règles permettant de mesurer cette charge de travail. Chez les facteurs, ces règles sont énoncées dans un document intitulé « Système de mesure des itinéraires de facteurs et factrices » (SMIFF) et chez les CSP, dans un document intitulé « Système d’organisation de la somme de travail des courriers des services postaux » (SOSTCSP).
- 252. En 2010, face à la diminution de la charge de travail des facteurs (moins de lettres à livrer) et à l’augmentation de la charge de travail des CSP (plus de colis à livrer), la Société a décidé de procéder à une réforme majeure de ses opérations en abolissant la plupart des postes de CSP et en confiant leurs tâches aux facteurs, qu’elle a motorisés. Cette opération fut appelée « Transformation postale ».
- 253. Et comme toutes les tâches des facteurs sont mesurées selon les règles prévues au SMIFF, ce projet de Transformation postale a obligé les parties à apporter des modifications au SMIFF et à la convention collective. Le 28 septembre 2010, un nouveau chapitre 16 intitulé « Transition dans la cadre de la transformation postale » fut ajouté au SMIFF. Et le 28 octobre suivant, le chapitre 7 du SMIFF, intitulé « Allocation pour le transport sur un itinéraire de facteur/factrice (formulaire 079 et 098) », a fait l’objet de plusieurs modifications.
- 254. Puis selon la preuve, la Société a commencé à implanter sa réorganisation des itinéraires de facteurs pour les adapter aux nouvelles responsabilités de leurs titulaires.

255. En octobre 2014, pour une raison strictement pratique, certaines dispositions qui avaient fait l'objet d'ajouts au chapitre 7 en 2010 furent transportées au chapitre 8 du SMIFF et cela, sans la moindre intention, selon la témoin Charbonneau, de changer la portée des dispositions en question même si les textes de ces dispositions furent légèrement modifiés.
256. Le 4 décembre 2015, considérant que la Société ne respectait pas les nouvelles dispositions apportées au SMIFF dans le cadre de la Transformation postale, infraction alléguée qui avait une incidence sur le temps devant être alloué à un itinéraire de facteur qui comporte des ramassages commerciaux, le Syndicat a déposé le grief en interprétation qui fait l'objet de la présente décision.
257. Dans les faits, le litige porte essentiellement sur le sens à accorder à la phrase suivante qu'on retrouve au paragraphe 9b) de la page 11 du chapitre 8 du SMIFF, intitulé « Total 108 » :
- « Lorsqu'un facteur motorisé doit effectuer du ramassage pour client commerciale (sic), ses tâches seront évaluées selon le chapitre 5 du SOSTCSP. »*
258. Plus particulièrement, le litige pose les questions suivantes :
- À quoi les parties renvoient-elles par le mot « tâches »?
 - Que veulent-elles dire par « selon le chapitre 5 du SOSTCSP »?
259. Pour le Syndicat, qui estime que le texte litigieux est clair et non ambigu, le mot « tâches » utilisé au pluriel fait référence à l'ensemble des tâches relatives aux ramassages commerciaux, tâches appartenant autrefois aux CSP et maintenant attribuées aux facteurs et dont les valeurs de temps sont prévues au formulaire 108 intitulé « Feuille du service de ramassage commercial », à savoir :
- le temps de conduite pour les ramassages prévus;
 - le temps de conduite pour les ramassages non prévus;
 - le temps de service pour les ramassages prévus;
 - le temps de service pour les ramassages non prévus;
 - le temps de flexibilité des opérations;
 - le temps prévu non utilisé.
260. Pour la Société, qui estime que le texte litigieux est ambigu, le mot « tâches » ne fait référence qu'au ramassage lui-même donc qu'au temps nécessaire à ce ramassage, c'est-à-dire le temps de conduite et le temps de service, tant pour les ramassages prévus que pour ceux non prévus, en excluant le temps de flexibilité des opérations et le temps prévu non utilisé, qui composent le temps fonctionnel non cédulé (TFNC).
261. Quant au sens des mots « selon le chapitre 5 du SOSTCSP », le Syndicat me renvoie aux synonymes que donne Le Petit Robert du mot « selon », à savoir « conformément à » et « en suivant ». En remplaçant le mot « selon » par l'une ou l'autre de ces prépositions, on obtient « ses tâches seront évaluées conformément au chapitre 5 du SOSTCSP » ou encore « ses tâches seront évaluées en suivant le chapitre 5 du SOSTCSP » ce qui, selon le Syndicat, écarte toute référence à une partie seulement dudit chapitre 5.

262. La Société, pour sa part, ne conteste pas que le chapitre 5 du SOSTCSP prévoit pour les CSP ce qui est énoncé au grief. La Société estime toutefois que le renvoi au chapitre 5 du SOSTCSP, qu'on retrouvait au chapitre 7 et qu'on retrouve maintenant à l'article 9b) du chapitre 8 du SMIFF, ne l'oblige absolument pas à respecter entièrement le chapitre 5 en question lorsque vient le temps d'inclure des ramassages commerciaux à un itinéraire de facteur. La Société soutient qu'elle n'est tenue de respecter que les parties de ce chapitre 5 qui s'appliquent à la tâche elle-même de ramassage commercial telle qu'elle la conçoit, à savoir le temps de conduite et le temps de service, et ce, tant pour les ramassages prévus que pour les ramassages non prévus.
263. Invoquant ses droits de direction, la Société a prétendu qu'en l'absence d'un texte clair démontrant qu'elle contrevient aux dispositions conventionnelles et dans la mesure où elle n'agit pas de manière abusive ou déraisonnable, elle est en droit d'agir comme elle le fait.
264. Cela dit, si j'arrive à la conclusion que le Syndicat a raison dans son interprétation de l'article 9b) du chapitre 8 du SMIFF, c'est le chapitre 5 du SOSTCSP en entier qui devra être inclus, par référence, au chapitre 8 du SOSTCSP et par conséquent, la Société sera tenue de respecter toutes les dispositions dudit chapitre 5 lorsqu'elle inclura à un itinéraire de facteur les ramassages commerciaux autrefois effectués par les CSP et ce, tel que le demande le Syndicat par son grief.
265. Or, après avoir étudié la preuve et les divers arguments soumis par les parties, je suis porté à croire que le texte litigieux, si on le considère littéralement, est clair et ne souffre d'aucune ambiguïté apparente.
266. D'abord, il y a le fait qu'au paragraphe 9b) les parties ont utilisé le mot « tâches » au pluriel et non au singulier comme cela devrait être pour accréditer la thèse patronale. En écrivant « ses tâches », les parties renvoient nécessairement aux tâches que doit accomplir le facteur qui effectue un ramassage commercial et non au ramassage commercial lui-même.
267. Par ailleurs, Le Petit Robert définit le mot « tâche » comme le « travail qu'on doit exécuter ». Or, lorsqu'on lit les versions française et anglaise des chapitres 7 et 8 du SMIFF, on voit qu'au chapitre 7 il était écrit « travail » et que ce mot « travail » a été remplacé par « tâches » au chapitre 8, alors que dans la version anglaise du chapitre 7 on utilisait le mot « work » et que dans la version anglaise du chapitre 8 on a conservé le mot « work ».
268. Considérant le témoignage de Mme Charbonneau à l'effet que le déplacement de la disposition pertinente du chapitre 7 au chapitre 8 ne visait pas à modifier le sens qu'avait cette disposition au chapitre 7, il est manifeste que le mot « tâches » utilisé au chapitre 8 conservait le sens de « travail » au sens du dictionnaire, travail incluant toutes les tâches nécessaires à son accomplissement.
269. Quant au mot « selon », Le Petit Robert le définit comme signifiant « en se conformant à ».

270. Si on reprend la phrase litigieuse en remplaçant les mots « tâches » et « selon » par les mot et locution ci-haut mentionnés, cette phrase devient « Lorsqu'un facteur motorisé doit effectuer du ramassage pour client commerciale (sic) le travail qu'il doit exécuter sera évalué en se conformant au chapitre 5 du SOSTCSP ».
271. Comme le Syndicat, je suis d'avis que cela exclut toute possibilité que le travail soit évalué en se conformant à une partie seulement du chapitre 5. Toutefois, si une interprétation littérale de la phrase litigieuse m'amène à croire au bien-fondé de la prétention syndicale, la jurisprudence nous enseigne que la méthode moderne d'interprétation, fondée sur l'esprit des textes et l'intention des parties, doit maintenant lui être préférée.
272. Dans l'arrêt *Sattva Capital Corp.* auquel m'a renvoyé la Société, la Cour suprême du Canada écrivait en 2014 :

« [46] *La tendance à délaisser l'approche historique au Canada semble s'expliquer par deux changements. Le premier est l'adoption d'une méthode d'interprétation contractuelle qui oblige le tribunal à tenir compte des circonstances – que l'on appelle souvent le fondement factuel – dans l'interprétation d'un contrat écrit (...). Le deuxième découle des explications formulées dans les arrêts Canada (Directeur des enquêtes et recherches) c. Southam Inc., [1997] 1 R.C.S. 748, par. 35, et Houston c. Nikolaisen, 2002 CSC 33, [2002] 2 R.C.S. 235, par. 26 et 31-36, sur ce qui distingue la question de droit de la question mixte de fait et de droit.*

[47] *Relativement au premier changement, l'interprétation des contrats a évolué vers une démarche pratique, axée sur le bon sens plutôt que sur des règles de forme en matière d'interprétation. La question prédominante consiste à discerner « l'intention des parties et la portée de l'entente » (...). Pour ce faire, le décideur doit interpréter le contrat dans son ensemble, en donnant aux mots y figurant le sens ordinaire et grammatical qui s'harmonise avec les circonstances dont les parties avaient connaissance au moment de la conclusion du contrat. Par l'examen des circonstances, on reconnaît qu'il peut être difficile de déterminer l'intention contractuelle à partir des seuls mots, car les mots en soi n'ont pas un sens immuable ou absolu :*

[TRADUCTION] *Aucun contrat n'est conclu dans l'abstrait : les contrats s'inscrivent toujours dans un contexte. [...] Lorsqu'un contrat commercial est en cause, le tribunal devrait certes connaître son objet sur le plan commercial, ce qui présuppose d'autre part une connaissance de l'origine de l'opération, de l'historique, du contexte, du marché dans lequel les parties exercent leurs activités.*

(Reardon Smithj Line, p. 574, le lord Wilberforce)

[48] *Le sens des mots est souvent déterminé par un certain nombre de facteurs contextuels, y compris l'objet de l'entente et la nature des rapports créés par celle-ci (...). Pour reprendre les propos de lord Hoffmann dans Investors Compensation Scheme Ltd. c. West Bromwich Building Society, [1998] 1 All E.R. 98 (H.L.) :*

[TRADUCTION] *Le sens d'un document (ou toute autre déclaration) qui est transmis à la personne raisonnable n'équivaut pas au sens des mots qui le composent. Le sens des mots fait intervenir les dictionnaires et les grammaires; le sens du document représente ce qu'il est raisonnable de croire que les parties, en employant ces mots compte tenu du contexte pertinent, ont voulu exprimer. [p. 115] »*

273. Et plus récemment, en 2017, cette même Cour a écrit dans l'arrêt *Uniprix inc* :

« a) Principes d'interprétation des contrats

[34] *La première étape de l'exercice d'interprétation d'un contrat est de déterminer si ses termes sont clairs ou ambigus (...). Cette étape, que certains auteurs identifient comme la règle de l'acte clair (...), vise à empêcher le ou la juge de déroger, volontairement ou inopinément, à la volonté manifeste des parties. Bref, le contrat clair s'impose au juge. Ainsi, cette étape « "joue le rôle de rempart" contre le risque d'une interprétation qui écarterait la volonté réelle des parties et bouleverserait l'économie de leur convention » (...).*

[35] *Si cette étape se fonde d'abord et avant tout sur l'étude des termes eux-mêmes, elle ne s'y limite pas nécessairement dans tous les cas puisque le texte d'un contrat peut parfois ne pas être fidèle à l'intention commune (...). En effet, « [r]eplacés dans le contexte des autres stipulations de la convention ou celui des circonstances de sa conclusion, les termes apparemment limpides d'une stipulation peuvent [parfois] se révéler ambigus et contredire l'économie du contrat, la véritable intention des parties » (...). De même, une stipulation qui pourrait être perçue comme ambiguë peut être parfaitement claire lorsque considérée dans son contexte.*

[36] *Si les termes du contrat sont clairs, le rôle du tribunal se limite à les appliquer à la situation factuelle qui lui est soumise. À l'inverse, si le tribunal décèle une ambiguïté, il doit la résoudre en procédant à la seconde étape de l'interprétation du contrat (...). La distinction entre ces deux étapes est parfois difficile à cerner, mais elle demeure fondamentale. À la première étape, le juge peut par exemple considérer le contexte entourant la conclusion et l'exécution du contrat afin de confirmer la clarté de ses termes (...). En principe, il ne doit toutefois pas recourir aux principes d'interprétation énoncés aux art. 1425 à 1432 du Code (...). En ce sens, l'interprétation du contrat est plus superficielle à la première étape qu'à la seconde (...).*

[37] *Le principe cardinal qui guide la seconde étape de l'exercice d'interprétation consiste à « rechercher quelle a été la commune intention des parties plutôt que de s'arrêter au sens littéral des termes utilisés » (art. 1425 C.c.Q.). Dans cet exercice, il faut tenir compte des éléments intrinsèques du contrat, tels que les termes de la disposition en cause et les autres clauses du contrat, afin de donner un effet utile à chacune d'entre elles et de les interpréter les unes par les autres (...). L'interprétation du contrat doit également s'appuyer sur sa nature, de même que sur son contexte extrinsèque, qui inclut notamment les circonstances factuelles entourant sa conclusion, l'interprétation que les parties lui ont donnée et les usages (...). »*

274. Or, même en ayant recours à cette méthode moderne d'interprétation à laquelle la Société m'invite à recourir, j'arrive également à la conclusion que l'interprétation qui doit primer est celle du syndicat, d'autant plus qu'aucune disposition de la convention collective ou du SMIFF ne s'oppose à cette interprétation.
275. Lorsque la Société a voulu implanter son projet de Transformation postale en 2010 et que les parties ont procédé aux modifications apportées à la convention collective et au SMIFF, chaque partie connaissait parfaitement les contenus de la convention collective, du SMIFF et du SOSTCSP. C'est donc en ayant à l'esprit tous ces documents qu'elles ont procédé à l'ajout du chapitre 16 et aux modifications apportées au chapitre 7 du SMIFF, puis quelques années plus tard au chapitre 8 de ce document.

276. Au sujet de ces modifications apportées au SMIFF à l'occasion de la Transformation postale, je souligne d'entrée de jeu que dans la recherche de l'intention des parties on ne m'a présenté aucune preuve de négociation quant à ces modifications; ni témoin ayant participé à ces négociations, ni document échangé entre les parties antérieurement à l'entrée en vigueur de la Transformation postale, qui aurait pu cautionner les prétentions du Syndicat ou de la Société.
277. Dans ma recherche de l'intention des parties, je ne m'appuierai donc que sur les documents qui ont résulté de ces négociations tout en tenant compte de ce que les témoins, dont aucun n'a participé aux négociations, m'en ont dit.
278. Mais avant de faire l'analyse des dispositions pertinentes que contiennent ces documents contractuels, je souhaite disposer de l'argument patronal voulant qu'en l'absence d'un texte clair et non ambigu l'empêchant de procéder comme elle le fait, elle ne fait qu'exercer ses droits de direction qui lui permettent de rechercher l'efficacité et la rentabilité de son entreprise.
279. Je ne crois pas que la question du droit à l'exercice des droits de la direction puisse s'exprimer dans ces termes. Les droits de direction de la Société sont prévus à l'article 2.01 de la convention collective. On y lit :

« 2.01 Droits

Il est reconnu que la Société exerce les droits et les responsabilités de la direction sous réserve des dispositions de la présente convention collective. »

280. C'est donc l'ensemble des dispositions de la convention collective, interprétées selon les règles usuelles dont celle voulant que les dispositions d'une convention collective s'interprètent les unes par rapport aux autres, qui doit guider l'arbitre lorsqu'il s'agit pour lui de déterminer si les droits de la direction sont « entravés » par certaines dispositions de la convention collective, pour reprendre le terme utilisé par l'arbitre Nathalie Massicotte dans l'affaire *Agropur* à laquelle m'a renvoyé la Société. Dans cette affaire, l'arbitre Massicotte écrivait :

« [8] Par ailleurs, il est un principe bien connu en droit du travail selon lequel à moins que la convention collective ne vienne entraver son droit de direction, d'administration ou de gestion, l'employeur conserve une pleine autonomie pour agir à sa discrétion dans l'organisation du travail à titre d'administrateur de son entreprise. »

281. Une telle analyse de l'ensemble des dispositions pertinentes de la convention collective s'inscrit tout à fait, à mon avis, dans l'esprit qui se dégage des propos de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Uniprix inc.* lorsqu'on est à la recherche de l'intention véritable des parties.
282. Quant à la préoccupation de la Société d'augmenter l'efficacité et la rentabilité de ses opérations, elle est louable et l'apanage de toute entreprise à but lucratif. Elle ne peut toutefois pas justifier quelque infraction que ce soit à la convention collective et lorsque la Société prétend que l'efficacité et la rentabilité des opérations relevaient de l'intention commune des parties, la preuve m'a plutôt convaincu qu'elle confond sa propre intention avec celle du Syndicat.

283. Cela dit, j'en arrive aux motifs qui m'amènent à conclure que le grief est bien fondé et que plusieurs des dispositions du SMIFF et, par référence, du SOSTCSP démontrent que la véritable intention des parties, lorsqu'elles ont convenu de transférer aux facteurs les ramassages commerciaux autrefois effectués par les CSP, étaient de transférer aux facteurs toutes les tâches et valeurs de temps inhérentes à cette responsabilité.
284. D'abord, je rappelle qu'à la suite de la phrase « *Lorsqu'un facteur motorisé doit effectuer du ramassage pour un client commerciale (sic), ses tâches seront évaluées selon le chapitre 5 du SOSTCSP* » il est écrit « *L'évaluation des ramassages pour clients commerciales pour chacune des itinéraires seront inscrites sur le formulaire 108. Ses valeurs de temps seront créditées sur l'allocation spéciale dans la (080/081)* » (sic).
285. Or, le formulaire 108, intitulé « Feuille du service de ramassage commercial » est celui prévu au chapitre 5 du SOSTCSP pour calculer tout le temps accordé aux ramassages commerciaux, y compris le TFNC. Et au sujet du formulaire 080/081, le chapitre 8 du SMIFF énonce que « *Le formulaire "Évaluation de l'itinéraire et somme de travail du facteur/factrice 080/081"* » a été développé « *... pour tabuler les informations AM et PM pour l'évaluation de toutes les sections de route et pour déterminer l'évaluation total (sic) de l'itinéraire du facteur/factrice* ».
286. Ainsi, en écrivant que l'évaluation des ramassages commerciaux inscrits sur le formulaire 108 sera enregistrée sur le formulaire 080, ce sont toutes les valeurs de temps apparaissant au formulaire 108 qui doivent être transférées au formulaire 080, y compris le TFNC, ce qui signifie que les parties ont inclus, dans le travail du facteur, toutes les composantes du travail du CSP qui étaient énumérées au formulaire 108.
287. Et cette intention fut énoncée encore plus clairement au nouveau chapitre 16 du SMIFF où on peut lire à la section 1 :

Objet	<i>La section 1 du chapitre 16 s'applique dans les unités où les facteurs et factrices motorisés (FM) prennent en charge les arrêts de ramassages commerciaux des courriers des services postaux (CSP).</i>
Mise en application	<i>Temps consacré aux ramassages commerciaux : Dans les unités où les facteurs et factrices motorisés prennent en charge les ramassages commerciaux (ramassages à horaire fixe, ramassages sur demande ...) des courriers des services postaux, le crédit de temps pour ces tâches existantes dans l'allocation de temps actuelle des CSP sera appliqué aux facteurs et factrices motorisés effectuant ces mêmes tâches de ramassages commerciaux. Ce temps est consigné dans la section Soutien aux facteurs et factrices du rapport 080.</i>

288. Ce sont donc tous les crédits de temps qu'on retrouve au formulaire 108, y compris le TFNC, qui doivent être « crédités sur l'allocation spéciale dans la 080/081 » du facteur et non seulement les crédits de temps pour la conduite et le service.

289. Cette première analyse contextuelle pourrait suffire à clore le débat en faveur du Syndicat, mais il y a plus.
290. Le second reproche fait à la Société par le grief est d'attribuer « *à certains itinéraires le ramassage de clients commerciaux sur demande, sans avoir attribué à ces itinéraires le ramassage des clients commerciaux prévus qui s'y trouvent* ».
291. À ce sujet, on peut lire au chapitre 5 du SOSTCSP :

« *Le temps de service pour les ramassages sur demande est calculé pour chaque itinéraire une fois que les ramassages prévus ont été attribués à un itinéraire. Divisez le temps de service prévu total pour un itinéraire par le nombre total d'arrêts pour ramassage à horaire cédulée de l'itinéraire.*

Pour déterminer le temps total du temps de service prévu pour un itinéraire, multipliez le nombre d'arrêts pour ramassage prévu à horaire cédulée (sic) attribué à l'itinéraire pour chaque catégorie de ramassage par le temps de service par arrêt pour chaque catégorie de ramassage correspondante. Additionnez les résultats. Le résultat final représentera le portrait type des catégories de ramassage de l'itinéraire. Utilisez le total pour calculer le temps de service pour les ramassages sur demande de la façon suivante :

$$\frac{\text{Total du temps de service de ramassage par arrêt prévu d'un itinéraire}}{\text{divisé par}} = \text{Temps de service par arrêt sur demande}$$

$$\frac{\text{Nombre total d'arrêts pour ramassage prévus d'un itinéraire}}{\text{}}$$

Ce temps de service est calculé dans l'application SIMI une fois que les ramassages prévus ont été attribués à chaque itinéraire. »

292. La Société a admis qu'il lui arrivait de construire des itinéraires de facteur en n'y incluant que des ramassages sur demande sans ramassage prévu, ce qui l'obligeait à calculer le temps de service de ces ramassages sur demande différemment de ce qui est prévu au chapitre 5, c'est-à-dire en utilisant une méthode de calcul qui n'est prévue ni au SMIFF ni au SOSTCSP, à savoir l'utilisation du temps de service moyen des ramassages prévus de l'installation postale plutôt que celui de l'itinéraire. Pour justifier sa façon de faire, la Société a affirmé qu'elle utilisait une méthode de calcul qui lui avait été proposée par le Syndicat, suggérant ainsi un accord implicite entre les parties.
293. Or, la preuve a clairement démontré que non seulement le Syndicat n'a jamais approuvé la méthode de calcul utilisée par la Société mais qu'il a même, de façon constante lors des consultations nationales, soulevé une objection à cette façon de calculer. Qui plus est, la preuve a révélé que la Société avait fini par reconnaître que la méthode de calcul à suivre était celle prévue au chapitre 5 du SOSTCSP (version française).
294. Lors d'une rencontre entre les parties le 5 octobre 2011, le Syndicat avait déjà soulevé le problème lorsque la Société avait décidé de transformer certains ramassages prévus chez des clients commerciaux en ramassages sur demande. Le Syndicat avait souligné que sans ramassage prévu il était impossible de calculer le temps de service selon les prescriptions du chapitre 5 du SOSTCSP. La Société proposait alors d'utiliser une méthode de calcul

basée sur la fréquence des ramassages sur demande, tel qu'elle le faisait pour d'autres itinéraires depuis septembre 2011.

295. Or le 23 janvier 2012, le Syndicat, sous la plume de son représentant Colin MacKenzie, écrivait à la Société au sujet des itinéraires auxquels aucun ramassage prévu n'était attribué :

« En ce qui concerne les FFM qui travaillent au service de ramassage commercial, la Société s'est contentée de proposer une mesure de la fréquence pour déterminer le nombre de ramassages sur demande devant être confiés à un itinéraire donné. L'employeur a indiqué avoir procédé de la sorte dans le cadre des réorganisations mises en œuvre jusqu'au 18 septembre 2011.

Le STTP a souligné que ni le manuel du SMIFF ni le manuel du SOSTCSP ne comportait une telle procédure et que Postes Canada est tenue de consulter le STTP aux termes de l'annexe « CC » lorsqu'elle apporte des changements qui ont une incidence sur la charge de travail.

La Société n'a fait aucune autre proposition relativement à l'incidence sur les itinéraires des FFM. Cette situation pose problème pour les raisons suivantes :

- *À mesure que le travail des CSP est transféré aux FFM dans le cadre du projet de transformation postale, un nombre toujours croissant de ramassages commerciaux sont confiés aux itinéraires des FFM.*
- *Le travail relatif au service de ramassage commercial est souvent réparti entre un nombre d'itinéraires de FFM plus important que ce n'était le cas lorsque les CSP effectuaient le travail, ce qui signifie qu'un itinéraire donné peut se retrouver avec un nombre de ramassages à horaire fixe beaucoup moins important que l'itinéraire de CSP auquel le même travail était confié précédemment.*
- *L'évaluation du temps de conduite et des crédits de temps de service pour les ramassages sur demande est établie en fonction des ramassages à horaire fixe confiés à l'itinéraire en question. Parce qu'il y a moins de ramassages à horaire fixe et que ceux-ci sont répartis entre un nombre accru d'itinéraires de FFM, un grand nombre d'itinéraires peuvent ne pas avoir de ramassages à horaire fixe. Résultat : certains itinéraires n'ont pas de crédits de temps pour les ramassages commerciaux. Postes Canada ne propose aucune solution à ce problème.*
- *L'employeur a mentionné qu'un itinéraire peut ne pas avoir de crédits de temps pour les ramassages commerciaux, mais il s'attend néanmoins à ce que la ou le titulaire de l'itinéraire effectue le travail en question. S'agit-il de la position de la Société? Si oui, le Syndicat la juge inacceptable.*

Le STTP est d'avis que Postes Canada enfreint la convention collective. Bien qu'elle ait mise (sic) en œuvre un nouveau service qui a une incidence sur la charge de travail, elle n'a présenté aucune proposition pour accorder des crédits de temps appropriés, de manière intérimaire ou permanente, aux itinéraires auxquels ce travail est confié. Le problème est particulièrement grave en ce qui concerne les itinéraires des FFM. »

296. Dans les faits, le Syndicat reprochait à la Société de diviser les ramassages commerciaux autrefois attribués à un CSP en de nombreuses petites portions qu'elle attribuait à de nombreux itinéraires de facteur, au point où certains itinéraires se retrouvaient avec des

- ramassages sur demande seulement, rendant impossible le calcul du temps de service de ces ramassages sur demande dans le respect du chapitre 5 du SOSTCSP.
297. Toujours en quête d'une solution à ce problème, les parties ont rediscuté de la question lors de la consultation nationale du 7 mars 2012. Au procès-verbal de cette réunion, au sujet « Ramassage sur demande », il est écrit :
- « Les parties discutent de la proposition de la SCP concernant l'application des valeurs de temps pour les ramassages sur demande sur les itinéraires de FM qui n'ont pas de ramassages à horaire fixe. La SCP explique sa proposition d'appliquer la moyenne nationale pondérée pour les itinéraires qui se verront attribuer des ramassages sur demande. Le STTP propose d'utiliser une moyenne régionale ou au niveau du poste de facteurs, étant donné qu'il estime qu'une moyenne nationale ne semble pas représentative de certains itinéraires. (...) »*
298. Et dans la colonne « Mesure (le cas échéant) » de ce procès-verbal, il est écrit : « *La SCP examinera les chapitres 5 et 7 du SOSTCSP* ».
299. Les parties ont de nouveau discuté de la question lors de la consultation nationale du 25 avril 2013. On peut lire au procès-verbal de cette réunion :
- « **Ramassage sur demande** – (...) La SCP propose que le texte associé au temps de service, concernant le moment auquel il se réfère et sa fréquence, soit reflété dans le SMIF. Le STTP déclare que la façon dont le chapitre 5 est appliqué pourrait constituer une violation de la convention collective. La SCP répond que cette discussion devrait se tenir dans le cadre d'une consultation distincte sur le chapitre 5 du SOSTCSP. »*
300. Puis la question fut de nouveau discutée lors de la consultation nationale du 19 juin 2013. Au procès-verbal de cette réunion, il est écrit :
- « Le STTP s'enquiert également de l'intention de la SCP quant à la modification du libellé sur la façon de calculer les ramassages sur demande pour les facteurs, puisqu'il n'a pas été modifié dans le chapitre 7 ou le chapitre 8 du SMIF. La SCP examinera la question. »*
301. Le sujet des chapitres 5 et 6 du SOSTCSP fut abordée lors de la consultation nationale du 11 septembre 2013. La conclusion de la discussion a été, selon le procès-verbal :
- « La SCP fournira une explication de la façon dont les ramassages sur demande sont évalués pour les facteurs. »*
302. Cette explication est venue par courriel le 23 octobre suivant. Ce courriel, adressé par la représentante de la Société Sophie Cormier au représentant syndical Nicolas Presne, se lit comme suit :

« Good afternoon,

Further to the September 11, 2013 consultation on the follow up to Charter 5 of the MSCWSS, below is an explanation on how on-demand pick ups are assessed for letter carrier:

Calculate the scheduled pickup time allowance (service time +drive time) for each commercial pick-up duty using the Service times as follows:

Determine the day of the week which the route has maximum number of scheduled pickups. Apply appropriate Scheduled Pickup Service time (see example below) to each Scheduled Pickup stop assigned to the route for the day which has the maximum number of scheduled pickups.

Example of Application of calculation:

Calculate the total service time for each commercial pick-up duty using the Service Times as follows:

1. Apply appropriate average Schedule Pick-up Service Time to each Scheduled Pick-up stop assigned to the route. Use the day of the week on which that route has the maximum number of scheduled pickups. Enter this total on the 108 form.

Example:

	Customer	Service Time	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
	A	5.00		X		X	X
	B	4.00			X		
	C	3.00	X				X
	D	5.00		X	X	X	
	E	4.00			X		X
Total	5	21.00	4	3	2	3	2

Applying the logic outlined in step1 of MSCWSS Chapter 5 Page 9 (Appendix 8.1).

1. Determine the day with the maximum number of scheduled pickups. In the example it is Monday at 4. If there are multiple MAX days then take the earliest day in the week)
2. The total Scheduled pick up service time would be calculated by summing the Service time for each customer on the day with the maximum number of calls. (5+4+5+4=18).
3. The On Demand Service time calculation for the example is 18 minutes (calculation as show in #2) divided by the day with maximum number of calls (4) as calculated in #1. On demand service time is $18 / 4$ stops = 4.5 minutes, currently the calculation is based on the average service time of the scheduled pickup in the route, which is inputted manually.

As for the Union's request for including a sample of the ERP –ZPU_OD_REQUEST table within MSCWSS, along with an explanation of each of the columns, please note that as with the PICK system, the only information to be used from this table is the average number of on demand commercial pick-ups for a particular period, in other words only the number of requests from customers for a particular LDU will be used for the purposes of Chapter 5. Since this table is used to track calls from customers, it contains a number of data elements not relevant to calculating the average number of on demand commercial pick ups. »

303. À la lecture de ce courriel, on voit que la méthode de calcul préconisée par la Société reflète celle prévue au chapitre 5 du SOSTCSP, à savoir utiliser le temps de service des ramassages prévus pour les fins du calcul du temps de service des ramassages sur demande. Mme Cormier écrit :

« (...) below is an explanation on how on-demand pick ups are assessed for letter carrier:

(...)

Determine the day of the week which the route has maximum number of scheduled pickups. (...)

(...) Use the day of the week on which that route has the maximum number of scheduled pickups. (...)

Applying the logic outlined in step1 of MSCWSS Chapter 5 Page 9 (Appendix 8.1).

(...)

(...) the calculation is based on the average service time of the scheduled pickup in the route, (...) »

304. Or, la façon de calculer de Mme Cormier, qui est conforme à celle prévue au chapitre 5 du SOSTCSP, est également conforme à la prétention que fait valoir le Syndicat dans son grief. Il est clair que pour Mme Cormier, la façon de calculer le temps de service des ramassages sur demande sur un itinéraire de facteur nécessite la présence de ramassages prévus sur ce même itinéraire.
305. Mais la preuve a démontré que malgré le courriel de Mme Cormier, ce n'est pas la méthode de calcul que la Société a retenue par la suite puisqu'elle a maintenu sa décision d'affecter à certains itinéraires uniquement des ramassages sur demande, sans ramassage prévu.
306. Il est donc clair, selon la preuve, que l'intention des parties, pour les fins du calcul du temps de service des ramassages non prévus, était de joindre dans un même itinéraire ramassages prévus et ramassages sur demande, conformément au chapitre 5 du SOSTCSP et que jamais le Syndicat n'a consenti à une autre façon de faire.
307. Un autre motif qui m'amène à croire que l'intention des parties était d'incorporer le chapitre 5 du SOSTCSP au chapitre 7, puis 8, du SMIFF pour les fins du calcul du temps total à accorder aux ramassages commerciaux, repose sur le fait qu'elles ont prévu la possibilité pour la Société de transférer ces ramassages commerciaux aux facteurs, par bloc.
308. Au nota qu'on retrouve à la section 1 du chapitre 16 qui, je le rappelle, s'intitule « Transition dans le cadre de la Transformation postale », on peut lire :

« Lorsque les temps requis pour effectuer les tâches de ramassages commerciaux ne sont pas intégralement transférés, en bloc, le temps de conduite moyen pour les ramassages sur demande (...) sera révisé pour déterminer si des rajustements sont nécessaires, conformément au chapitre 5 du manuel du SOSTCSP. »

(soulignement ajouté)
309. Ce texte, tel que rédigé, démontre clairement la possibilité que les temps requis pour effectuer les tâches de ramassages commerciaux soient intégralement transférés en bloc à l'itinéraire du facteur.

310. Or, ces temps requis pour effectuer les tâches de ramassages commerciaux sont ceux qu'on retrouve au formulaire 108 et ils incluent le TFNC, c'est-à-dire le temps de flexibilité des opérations et le temps prévu non utilisé. C'est-donc dire que les parties ont prévu et accepté la possibilité qu'un facteur qui se voit transférer des ramassages commerciaux bénéficie de temps de flexibilité des opérations et de temps prévu non utilisé et ce, bien que le TFNC constitue du temps payé non travaillé, argument que fait maintenant valoir la Société pour prétendre que le TFNC est dommageable à l'efficacité et à la rentabilité des opérations de l'entreprise.
311. Si, comme la Société le prétend aujourd'hui, son intention avait été de ne pas inclure, par référence, le chapitre 5 du SOSTCSP en entier au chapitre 7, puis 8 du SMIFF afin de ne pas avoir à inclure de TFNC dans les itinéraires de facteur qui comportent des ramassages commerciaux, il aurait été facile de le faire en écartant cette possibilité de transfert en bloc du temps requis pour effectuer les ramassages commerciaux, ce qui n'a pas été le cas.
312. En argumentation, la Société a également invoqué la nature « statique » d'un itinéraire de facteur versus la nature « dynamique » d'un itinéraire de CSP pour justifier sa prétention voulant que son intention première, en implantant la Transformation postale, était d'imbriquer les unes dans les autres les différentes tâches des CSP et des facteurs afin d'augmenter la productivité et diminuer les coûts des opérations.
313. Or, la preuve a démontré que ce qui était dynamique dans l'itinéraire d'un CSP était la livraison des colis, qui servait ni plus ni moins d'amortisseur dans la charge de travail d'un CSP. Si, une journée donnée, la charge totale de travail d'un CSP était trop importante, le superviseur pouvait y remédier en diminuant le nombre de colis à livrer sur ce bloc (ou itinéraire restreint) de livraison de colis prévu pour le CSP ce jour-là. Le superviseur confiait alors la livraison du surplus de colis à un autre CSP.
314. Chez les facteurs, ce ne serait pas possible parce que les routes de facteur sont évaluées en tenant compte d'une moyenne pour chaque élément qui compose l'itinéraire. Mais le facteur, en cas de surcharge, peut effectuer du surtemps.
315. Or, M. Gaudette a reconnu que cela pouvait également être le cas du CSP lorsqu'à la fin de sa journée il lui restait à effectuer un autre petit itinéraire que celui de livraison de colis, par exemple un petit itinéraire de levée de boîtes postales publiques. Dans un tel cas, comme le facteur, le CSP pouvait travailler en surtemps.
316. Cet argument de la Société qui porte sur l'aspect statique ou dynamique d'un itinéraire ne m'apparaît donc pas valable.
317. On a vu que la Société peut transférer en bloc, sur un itinéraire de facteur, un petit itinéraire de ramassages commerciaux autrefois effectué par un CSP. Si la Société peut transférer en bloc un petit itinéraire de ramassages commerciaux, incluant le temps total prévu au formulaire 108 pour ce petit itinéraire de ramassages commerciaux, elle peut tout autant regrouper en un petit itinéraire certains ramassages commerciaux comme elle le faisait pour les CSP, et attribuer en bloc ce petit itinéraire à un facteur selon les prescriptions du chapitre 5 du SOSTCSP.

318. Dans un tel cas, comme le prévoit le paragraphe 9 du chapitre 8 du SMIFF, l'évaluation des ramassages commerciaux sera inscrite sur le formulaire 108, ce qui inclut le TFNC, et ces valeurs de temps seront créditées sur l'allocation spéciale prévue au formulaire 080/081 du facteur chargé d'effectuer ces ramassages commerciaux.

Conclusion

319. En résumé, voilà ce dont la preuve m'a convaincu.
320. La prétention du Syndicat est à l'effet que la Société a l'obligation, lorsqu'elle fait effectuer des ramassages commerciaux par des facteurs dans le cadre de la Transformation postale, de respecter toutes les obligations que lui confère le chapitre 5 du SOSTCSP qui, par référence, est incorporé au chapitre 8 du SMIFF par l'article 9b) de ce chapitre.
321. Parmi les obligations prévues au chapitre 5, les parties admettent que se trouvent celles que le grief reproche à la Société de ne pas respecter.
322. Une interprétation purement littérale de l'article 9b) du chapitre 8 du SMIFF laisse croire au bien-fondé de la prétention syndicale. Nonobstant cette conclusion, les arrêts *SATTVA Capital Corp.* et *Uniprix inc.* de la Cour suprême du Canada nous commandent de vérifier si l'intention réelle des parties, en négociant l'article 9b) du chapitre 8 du SMIFF, était bien celle à laquelle mène l'interprétation littérale de cette disposition.
323. Les parties ne m'ont présenté aucune preuve de négociation relativement à l'article 9b), ni témoin ayant participé à cette négociation, ni document contemporain permettant de comprendre l'intention qu'avaient alors les parties lorsqu'elles ont convenu de l'article 9b). Dès lors, je ne peux que m'en remettre aux résultats de ces négociations, c'est-à-dire aux textes modifiés du chapitre 7 et du chapitre 8, ainsi qu'au nouveau chapitre 16 du SMIFF.
324. Or, aucune des nouvelles dispositions qu'on trouve dans ces chapitres ne permet de croire que l'interprétation littérale de l'article 9b) voulant que le chapitre 5 du SOSTCSP ait été incorporé, par référence, au chapitre 7, puis 8, du SMIFF, soit erronée.
325. Non seulement les chapitres 7, 8 et 16 du SMIFF ne démontrent pas que l'intention des parties n'était pas d'inclure entièrement le chapitre 5 du SOSTCSP, par référence, au chapitre 7, puis 8, du SMIFF, mais l'analyse des nouvelles dispositions qu'on retrouve à ces chapitres 7, 8 et 16, en les interprétant les unes par rapport aux autres, démontre que les parties n'ont pas pu ne pas avoir cette intention et ce, nonobstant la volonté de la Société d'améliorer la productivité et la rentabilité de l'entreprise.

POUR TOUS CES MOTIFS, j'arrive à la conclusion que grief est bien fondé et que lorsque la Société demande à des facteurs maintenant motorisés d'effectuer des ramassages commerciaux, elle a l'obligation de construire les itinéraires dans le respect de toutes les dispositions du chapitre 5 du SOSTCSP.



ANDRÉ BERGERON, arbitre

Pour la Société : Me Dominique L'Heureux
Pour le Syndicat : Me Bernard Phlion

20-4895

ANNEXE 1**Autorités soumises par la partie syndicale**

- *Canada Post Corporation and Canadian Union of Postal Workers*, T.A., 8 mars 2000, Kenneth P. Swan, arbitre;
- *Société canadienne des postes et Syndicat des travailleurs(euses) des postes*, T.A., 16 octobre 1996, Me Guy E. Dulude, arbitre;
- *Canadian Union of Postal Workers et Canada Post Corp. (CUPW 105-92-00444)*, 4 mars 2003, B. Outhouse, arbitre;
- Dictionnaire *Larousse*, définition de « selon »;
- *Thesaurus*, définition de « as per ».

ANNEXE 2**Autorités soumises par la partie patronale**

- *Syndicat des métallos, section locale 7625 et Société d'emballages Hood (division Glopak), 2015 QCTA 1040;*
- *Industries J. Hamelin inc. et Syndicat des métallos, section locale 8238, 2017 QCTA 191;*
- *Syndicat des salariés(es) de la fromagerie (CSD) et Agropur, Coopérative agro alimentaire, 2022 QCTA 109;*
- *Commission de la santé et de la sécurité du travail c. 9069-4654 Québec inc., 2018 QCCA 95;*
- *Sattva Capital Corp. c. Creston Moly Corp., 2014 CSC 53;*
- *Uniprix inc. c. Gestion Gosselin et Bérubé inc., 2017 CSC 43;*
- *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux et Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (grief syndical), 2021 QCTA 210;*
- *Syndicat des inspecteurs et des répartiteurs du Réseau de transport de la Capitale (FISA) et Réseau de transport de la Capitale, 2020 QCTA 219;*
- *Gilde canadienne des médias et Cogeco Média inc. (grief syndical), (T.A., 2022-07-27), 2022 QCTA 330;*
- *Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier, section locale 85 et Produits forestiers Résolu inc., 2015 QCTA 1087;*
- *Sherbrooke (Ville) c. Syndicat des pompiers et pompières du Québec, section locale de Sherbrooke, 2011 CanLII 80889 (QC SAT);*
- *Fraternité des paramédics de la Vieille Capitale – FPESPQ et Ambulance de la Capitale nationale (grief collectif), 2014 QCTA 394;*
- *Syndicat de l'enseignement de la Seigneurie-des-Milles-Îles et Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles, SOQUIJ AZ-50980737 (TA);*
- *Consolidated Bathurst c. Montréal Boiler, [1980] 1 RCS 888;*
- *Société canadienne des postes et Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes, sentence arbitrale rendue le 7 juin 2023 (Me André Bergeron);*
- *Syndicat des pompiers du Québec, section locale Sherbrooke et Ville de Sherbrooke, 2021 QCTA 203;*

- *Syndicat des employés de bureau de journaux (CSN) (SEBJ) et La Presse ltée, 2017 QCTA 358;*
- *Association accréditée du personnel non enseignant de l'Université McGill (MUNACA) et Université McGill, DTE 2006T-164;*
- *Olymel, s.e.c., établissement St-Simon et Syndicat des travailleurs d'Olymel (CSN), DTE 2005T-244;*
- Dictionnaire Larousse, définition d'« évaluer »;
- Dictionnaire Le Grand Robert, définition d« évaluer ».