

CHAPITRE 18

LES APPELS DEVANT LA COMMISSION DU SERVICE CIVIL

Il y a des griefs qui, nonobstant les innovations dues aux projets de loi C-170 et C-181, continuent de tomber sous la juridiction de la Commission du Service civil et dont celle-ci dispose par voie d'appel. Ainsi en est-il, par exemple, dans le cas d'un candidat non reçu à la suite d'un concours restreint, d'un fonctionnaire dont les chances d'avancement sont amoindries à défaut de tout concours ^{1/} ou d'un employé jugé incompétent ou incapable de remplir ses fonctions et qui est rétrogradé ou renvoyé ^{2/}.

Jusqu'à ce que la Commission du Service civil, avec l'approbation du Gouverneur général en conseil, adopte une nouvelle réglementation d'appel, nous ne pouvons aborder ce sujet qu'à la lumière de la législation actuellement en vigueur.

La Commission, dès qu'elle est saisie d'un appel, nomme un comité composé de trois personnes désignées par elle. Ce comité fait enquête et lui présente un rapport avec ses recommandations. La Commission n'est pas liée par ces recommandations et elle demeure libre de les modifier ou de les rejeter ^{3/}.

Les employés des Postes nous ont soumis plusieurs objections. Même dans le cadre du projet de loi C-181, certaines d'entre elles demeurent sérieuses et valides.

(1) La première a trait à la composition des comités d'appel.

1/ Projet C-181, article 21.

2/ Projet C-181, article 31.

3/ Loi sur le Service civil, articles 70, 56 et 27.

La Commission avait pris l'habitude de choisir généralement comme président l'un de ses agents et comme membres, deux fonctionnaires d'un rang élevé et attachés, au niveau national, régional ou local, à des ministères autres que le ministère en cause. Elle a récemment modifié sa politique et a décidé de ne plus avoir recours à ces fonctionnaires et d'éliminer ainsi certains doutes dont les employés nous avaient entretenus et qui se reflétaient sur la complète impartialité de ces comités.

A bien y penser, la Commission ne devrait-elle pas faire un pas de plus et, lors d'un appel d'un employé des Postes rétrogradé ou renvoyé, nommer comme membres du comité une personne indiquée par l'organisation à laquelle appartient cet employé et une par le Ministère?

Dans ce genre d'appel, nous le croyons sans restriction aucune. Une rétrogradation, et surtout un renvoi, ont des conséquences graves. Il nous paraît non seulement raisonnable, mais essentiel, qu'un employé, s'il ne s'estime ni incompetent, ni incapable de remplir ses fonctions et s'il veut se prévaloir de son droit d'appel, ait la satisfaction d'être jugé par au moins l'un de ses pairs. D'ailleurs, si la Commission agissait ainsi, ses comités d'appel, dans l'avenir, seraient constitués à quelques nuances près, de la même façon que les conseils d'arbitrage auxquels réfère le projet de loi C-170^{1/}.

Quant à l'appel d'un candidat non promu, la Commission pourrait fort bien recourir au même procédé, chaque fois que l'appelant en manifeste le désir. A défaut, quelle objection de principe pourrait-il y avoir à ce que l'organisation dont ce dernier est membre y délègue un observateur^{2/} ?

1/ Article 93.

2/ La présence d'un observateur ne ferait que rassurer et l'appelant et l'organisation et mettrait probablement fin aux critiques sur la partialité des comités d'appel.

(2) Lorsque la Commission décide de modifier ou de rejeter les recommandations d'un comité d'appel, favorables à l'appelant ^{1/}, elle prend cette décision, sauf circonstances exceptionnelles, sans convoquer les intéressés et sans les entendre ou même les inviter à soumettre leur point de vue.

Cette façon de procéder nous étonne d'autant plus que, la plupart du temps, la Commission n'a pas devant elle la transcription complète des témoignages.

Il n'en devrait être ainsi sous aucun prétexte. Les difficultés et les frais qu'implique une telle révision doivent céder le pas devant une règle de justice aussi élémentaire. Ou alors, ne vaut-il pas mieux reconnaître aux comités d'appel une juridiction finale?

(3) La Loi sur le Service civil autorise la Commission, avant de se prononcer, d'obtenir tous les renseignements additionnels dont elle a besoin.

Nous ne lui contestons pas ce droit, mais nous pensons qu'elle ne devrait pas s'en prévaloir sans que les intéressés soient mis au courant et puissent exprimer leur avis.

(4) On nous a dit que parfois certains comités d'appel n'avaient pas permis au représentant d'un employé de prendre connaissance du dossier personnel de ce dernier.

Nous jugeons cette attitude inacceptable. Si un employé quelconque décide de recourir aux services de qui que ce soit pour les fins d'enquête et d'audition de son appel, sûrement cette décision implique de sa part une autorisation, pour le moins tacite, à ce représentant de se renseigner sur le contenu de son dossier personnel.

(5) L'article 49 de la Loi sur le Service civil ne permet pas à un employé stagiaire d'en appeler de la décision d'un sous-ministre de le renvoyer. A

^{1/} On ne s'est évidemment pas plaint des décisions où la Commission atténue les recommandations en faveur de l'appelant.

l'égard d'un congédiement, rien ne nous semble justifier une pareille distinction entre un employé à temps plein et un employé stagiaire.

NOUS RECOMMANDONS:

133. Que la Commission du Service civil, lors d'un appel d'un employé des Postes rétrogradé ou renvoyé, nomme comme membres du comité d'appel une personne désignée par l'organisation à laquelle appartient cet employé et une personne désignée par le Ministère.
134. Que la Commission fasse de même dans le cas de l'appel d'un candidat non promu chaque fois que celui-ci lui en manifeste le désir ou, à défaut, qu'elle acquiesce à la présence d'un observateur choisi par cette organisation, pourvu que ce candidat ne s'y objecte pas.
135. Que la Commission du Service civil, à l'avenir, ne décide pas de modifier ou de rejeter les recommandations d'un comité d'appel sans inviter les intéressés, y compris le Ministère, à soumettre leur point de vue ou sans les entendre, à moins qu'ils ne refusent.
136. Qu'il soit toujours permis à un représentant choisi par un employé devant un comité d'appel de prendre connaissance du dossier personnel de cet employé.
137. Que l'article 49 de la Loi sur le Service civil ou l'article 28 (3) du projet de loi C-181 (si nécessaire), soit amendé de façon à permettre à un employé stagiaire d'en appeler de la décision d'un sous-ministre de le renvoyer.

CHAPITRE 19

LES ENQUETES

La Loi sur les Postes ^{1/} prévoit que "Le ministre des Postes peut, en tout temps, désigner un fonctionnaire des postes canadiennes pour faire enquête et rapport sur l'état et l'administration de l'entreprise, ou de toute partie de l'entreprise de la poste au Canada, de même que sur la conduite de tout employé de la poste ou de tout entrepreneur de transport postal dans la mesure où elle concerne ses fonctions officielles".

Conformément à cette disposition, le Ministère a mis sur pied un service d'enquête permanent. Il en avait indiscutablement le droit.

En certains endroits, cependant, on a critiqué la façon de procéder de quelques enquêteurs. On s'en est pris à leurs méthodes. On a parlé de menaces ou de promesses pour obtenir d'un employé des déclarations verbales ou écrites.

Le Ministère a nié ces allégations. Il a invoqué son ignorance de pareils incidents. Nous ne pouvions prendre le temps de vérifier chacun d'entre eux.

Le Ministère a mis à notre disposition un manuel d'information préparé à l'intention de ses enquêteurs. Nous en avons pris connaissance et, en toute justice, nous devons admettre que ce dernier a pris toutes les précautions voulues dans ses directives à ses enquêteurs. D'où, nous concluons, s'il y a eu abus, que la faute ne peut en être imputée qu'à ces quelques enquêteurs trop zélés contre lesquels, nous en avons la conviction, les quartiers généraux n'auraient pas hésité à

^{1/} Article 46.

sévir s'ils en avaient eu connaissance et preuve suffisante à l'appui. La recommandation que nous formulons plus bas pourra aider à l'avenir à fournir cette preuve, le cas échéant.

Le Ministère doit attacher une grande importance aux répercussions possibles de la conduite de ses enquêteurs qui généralement travaillent sous tension et dont le moindre faux pas risque de provoquer la crainte, le mécontentement ou, ce qui est pire, le ressentiment. Un tel climat, une fois créé, persiste longtemps et, à tort ou à raison, peut aller en s'aggravant et s'étendre à des domaines qui dépassent le cadre des enquêtes proprement dites.

Mais là n'est pas notre unique préoccupation.

Nous visons aussi le cas de l'employé qui commet, ou est soupçonné d'avoir commis, un acte dont le Code criminel ou la Loi sur les Postes dit être "un acte criminel" ou "une infraction" et qui le rend passible, sur déclaration de culpabilité, d'un emprisonnement ou d'une amende ou des deux à la fois, le tout ayant aussi pour conséquence, règle générale, la destitution de cet employé.

Or, au moment où les enquêteurs du Ministère interrogent cet employé, ils ne savent pas encore si les actes qu'ils lui reprochent justifieront ou une destitution ou une accusation devant les tribunaux.

NOUS RECOMMANDONS:

138. Qu'à l'avenir, tout employé des Postes interrogé par un ou plusieurs enquêteurs du Ministère ait le droit d'exiger la présence, soit d'un représentant de l'organisation à laquelle il appartient, soit d'un avocat.

CHAPITRE 20

LES GALERIES D'OBSERVATION

A peu près tous les bureaux de poste urbains sont pourvus de galeries d'observation. Il semble qu'à l'avenir on n'en érigea que dans les bureaux où l'on prévoit un effectif éventuel d'au moins vingt employés.

Le Ministère reconnaît que ses employés sont intègres pour la plupart. Il prétend cependant que les galeries d'observation lui assurent le seul moyen efficace de contrôle dont il puisse disposer dans les cas exceptionnels où un postier ou un facteur est soupçonné de commettre ou d'avoir commis un ou des actes qui mettent en cause la sécurité du courrier.

Le Ministère affirme avec insistance que les galeries ne servent qu'à cette seule et unique fin. Elles ne sont utilisées, dit-il, que par ses enquêteurs dans les occasions où ceux-ci agissent en leur qualité officielle. En aucune circonstance, ni un maître de poste, ni un membre quelconque de son personnel, n'a le droit d'y recourir pour contrôler ou vérifier le travail ou la conduite des employés.

Nonobstant ceci, plusieurs employés ont manifesté leur forte opposition aux galeries d'observation. Les uns, parce qu'elles leur semblent contraires au respect naturel dû à la liberté et à la dignité humaines ou parce qu'elles sont, par leur seule présence, la cause de réflexes constants de crainte ou de soupçon. Les autres, parce qu'ils n'admettent pas l'usage limitatif des galeries invoqué par le Ministère.

Même s'il est vrai que les galeries d'observation répugnent à première vue, nous devons concéder qu'elles existent aux Etats-Unis, en Angleterre, en

Australie et ailleurs. Nulle part, semble-t-il, on a pu imaginer ou trouver un mode de contrôle plus adéquat.

Soulignons qu'au Canada, au bureau de poste de Peterborough, Ontario, le Ministère a mis à l'essai pendant un certain temps, un système de surveillance par télévision en circuit fermé. Il nous affirme que ce système n'a été jugé satisfaisant, ni au point de vue enquête, ni au point de vue fonctionnement.

Dans les circonstances, nous ne croyons pas devoir intervenir.

Peut-être le Ministère pourrait-il étudier la possibilité de n'installer désormais des galeries d'observation que dans les bureaux de poste dont l'effectif éventuel du personnel d'exécution sans fonction de surveillance est d'environ cinquante employés au lieu de s'en tenir à un minimum de vingt.

NOUS RECOMMANDONS:

139. Que le Ministère émette une seconde directive soulignant l'usage limitatif des galeries d'observation.

Nous suggérons que le Ministère avise les maîtres de poste qu'ils seront passibles de mesures disciplinaires s'ils ne se conforment pas à cette seconde directive ou s'ils tolèrent que qui que ce soit, sous leur juridiction, y contre-venne.

CHAPITRE 21

LES ACTIVITES POLITIQUES

L'article 61 de la Loi sur le Service civil défend à toute personne employée dans le Service civil de se livrer "à des menées politiques quelconques pour le compte d'un parti en vue de l'élection d'un député à la Chambre des communes, d'un député à la législature d'une province ou d'un membre du conseil du territoire du Yukon ou des territoires du Nord-Ouest".

Toute infraction à cette disposition est passible de destitution.

Les employés des Postes prétendent que cette restriction est déraisonnable et contraire à la liberté d'opinion et d'expression reconnue dans notre pays, même s'il est vrai qu'elle est limitée à ce qu'on pourrait appeler une période électorale.

Il n'entre pas dans nos attributions de discuter de ce texte à un autre point de vue que celui du personnel d'exécution sans fonction de surveillance au ministère des Postes.

Ce personnel n'est en aucune façon mêlé à l'élaboration des grandes lignes de conduite du Ministère et son travail n'a aucun caractère politique. De plus, la distinction entre ce qui semble permis en dehors d'une période électorale et qui cesse de l'être pendant cette période nous paraît faible et inacceptable. Ajoutons qu'au meilleur de notre connaissance, au moins une province jusqu'à ce jour, la Saskatchewan, à quelques exceptions près, a aboli toutes les restrictions aux "menées politiques" de ses employés ^{1/}.

^{1/} Il semble en être de même au Royaume-Uni.

L'article 61 décrète aussi qu'un employé civil ne peut "verser à titre de contribution, recevoir ou de quelque façon manipuler de l'argent pour la caisse d'un parti politique"^{1/}.

NOUS RECOMMANDONS:

140. Que, par un ou plusieurs amendements, le Parlement reconnaisse au personnel d'exécution sans fonction de surveillance à l'emploi du ministère des Postes, le droit de se livrer "à des menées politiques" pour le compte d'un parti quelconque ou de travailler pour ou contre un candidat (ou en son nom) à une élection à la Chambre des communes, à la Législature d'une province ou au Conseil du Yukon ou des territoires du Nord-Ouest, le tout évidemment en dehors de ses heures de travail.
141. Que, par un ou plusieurs amendements, le Parlement permette à ce même personnel, en dehors de ses heures de travail, de verser, à titre de contribution, ou de recevoir de l'argent pour la caisse d'un candidat ou d'un parti politique, ou de quelque façon de s'occuper d'une telle caisse.

Logiquement, ces recommandations nous obligent à considérer une autre demande formulée par les employés des Postes, à savoir, celle de leur éligibilité à la Chambre des communes.

La Loi électorale du Canada empêche d'être mis en candidature à une élection fédérale, tout individu qui accepte ou occupe un emploi, permanent ou temporaire, au service du Gouvernement du Canada auquel sont attachés un traitement, des gages ou des émoluments^{2/}.

Dans le cas qui nous intéresse, et pour les raisons déjà énoncées, cette disposition nous semble de beaucoup trop rigoureuse. Nous ne voyons pas en quoi le service postal risque d'être compromis parce que quelques employés des Postes seraient mis en candidature à une élection.

^{1/} Ces deux dispositions, en des termes différents mais plus précis, se retrouvent dans le projet de loi C-181, à l'article 32.

^{2/} S.R., 1960, c. 39, article 20 (1) (f).

Il n'est certes pas inutile de signaler que le Règlement du Service civil ^{1/} autorise un sous-ministre à accorder à un employé qui cherche à se faire élire à une fonction municipale à temps plein, un congé non payé pour une période de trente jours et, s'il est élu, un congé non payé pour la durée de cette fonction.

La fonction de député à la Chambre des communes ou à une assemblée législative provinciale mérite encore plus de considération que celle de représentant municipal, même si nous admettons qu'une fois élu, un employé des Postes se doit de démissionner.

NOUS RECOMMANDONS:

142. Que par un ou plusieurs amendements, le Parlement reconnaisse au personnel d'exécution sans fonction de surveillance à l'emploi du ministère des Postes, le droit d'être mis en candidature à une élection fédérale (générale ou partielle) ou provinciale (générale ou partielle).
143. Qu'aux fins de cette mise en candidature et de l'élection elle-même, tout employé faisant partie de ce personnel ait droit à un congé sans solde d'une durée raisonnable, compte tenu de la situation géographique de la circonscription électorale dans laquelle il désire être candidat.
144. Qu'à défaut d'être mis en candidature ou d'être élu, il lui soit permis, dans les huit jours qui suivent, de réintégrer ses fonctions sans perte d'aucun de ses droits ou privilèges.
145. Qu'en cas d'élection, il démissionne immédiatement.

Ces dernières recommandations ne vont guère plus loin que ce que les provinces d'Ontario, de Québec et de la Saskatchewan accordent déjà à leurs employés.

^{1/} Article 71.

CHAPITRE 22

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Presque partout, les employés ont mentionné le besoin d'un meilleur programme de formation et de perfectionnement non seulement pour eux mais pour leurs surveillants.

Il n'y a pas de doute que l'insuffisance des moyens d'initiation et de formation au travail sur les lieux par des spécialistes a de sérieuses répercussions

- a) sur la qualité et la quantité du rendement,
- b) sur la mobilité de la main-d'oeuvre,
- c) sur le moral ^{1/},
- d) sur la fréquence des accidents, et
- e) sur le nombre des griefs.

Dans le budget de 1964-1965, on avait prévu un montant de \$243,600 (dont \$16,500 n'ont pas été utilisés) pour payer certaines dépenses attribuables à cette initiative: traitements, frais de voyage pour cours et conférences, coût du matériel, directives, etc. En 1965-1966, on laissa de côté \$109,298 sur des dépenses budgétaires autorisées s'élevant à \$398,575. C'est là, avouons-le, un bien petit ^{2/} pourcentage du budget total d'un ministère d'une pareille étendue .

Le Ministère, tout en admettant avoir de nombreuses déficiences à combler,

-
- 1/ Plus un employé est inexpérimenté, et moins il est entraîné, plus il risque de devenir un fardeau pour ses compagnons de travail, soit à cause de ses erreurs fréquentes, soit à cause de la perte de temps dont il est la cause.
 - 2/ Le budget total du Ministère pour l'année 1965-1966 s'est élevé à \$279,000,000.

a tenu à nous exposer ses initiatives passées, ses difficultés et ses projets.

Nous manquerions à notre devoir si nous ne tentions pas de résumer cet exposé. Du même coup, nous renseignerons les employés qui manifestement sont fort peu au courant des politiques de leur employeur dans ce secteur.

(1) De 1946 à 1956, le ministère des Postes, - tout comme plusieurs autres ministères et l'industrie en général, - a concentré ses efforts à donner une série de cours de formation dite "série J": enseignement du travail à exécuter, méthodes impliquées, relations de travail, sécurité et autres sujets composites, tels, la simplification des tâches quotidiennes. Ces cours avaient déjà fait leur preuve. Ils s'étaient révélés efficaces dans la formation rapide de masse de travailleurs engagés, presque du jour au lendemain, dans toutes espèces d'entreprises industrielles reliées à l'effort de guerre.

Plus d'un surveillant a pris ces cours et s'est initié à des méthodes d'enseignement adaptées au service postal, à des procédés de simplification du travail et à des techniques de base sur la conduite des hommes. Le Ministère nous assure qu'il a montré le même empressement à se tenir au courant des progrès réalisés dans la sphère du comportement humain et des relations sociales et qu'il a cherché à déterminer les facteurs qui pouvaient le mieux motiver les employés et les inciter à l'amélioration de leurs connaissances.

(2) Tout en procédant avec prudence, le Ministère, un peu plus tard (1959 à 1961), a inclus de nouvelles méthodes didactiques dans son programme d'enseignement des "techniques de gestion": études de cas, mimodrames, simulations, etc. Il n'a donné ces cours plus poussés que dans quatre grands districts et seuls des employés appartenant aux cadres administratifs intermédiaires et quelques agents du personnel les ont suivis. Ils avaient pour but principal de créer une ambiance facilitant la conduite d'expériences et la mise à l'essai de nouveaux comportements et de nouveaux procédés de motivation en présence de situations concrètes.

(3) Le Ministère, cependant, a vite pris conscience que, sans un personnel de formation hautement qualifié et de calibre professionnel et sans l'équipement essentiel tant à l'Administration centrale que dans les services extérieurs, il ne pouvait appliquer avec efficacité ces méthodes et techniques récentes d'enseignement.

Il a donc commencé par hausser ses normes de sélection pour le recrutement de ses agents de formation du personnel. Il espère attirer des hommes de formation universitaire compétents. Vis-à-vis son personnel de formation actuellement en place, il a essayé d'élever ceux qui lui semblent les plus qualifiés à un niveau qui leur permettra d'utiliser avec succès un matériel d'enseignement moderne, de contribuer aux recherches et d'appliquer des programmes de planification et d'organisation de main-d'oeuvre, ainsi que d'appréciation, de perfectionnement et de formation du personnel.

Le Ministère ne se leurre pas. La tâche qu'il a entreprise n'est pas facile. Les Postes, comme plusieurs autres ministères et une partie de l'industrie, subissent actuellement le contrecoup du manque sérieux de spécialistes professionnellement qualifiés. Ce manque découle, dans une mesure appréciable, des progrès spectaculaires que les sciences du comportement humain et des relations sociales ont réalisé en éducation et en formation. Ni les systèmes d'enseignement dans leur ensemble, ni les carrières que le Service civil a offertes jusqu'à ce jour ne se sont avérés assez intéressants pour inciter un nombre suffisant de candidats à s'y préparer ou pour y attirer beaucoup de personnes possédant l'instruction de base et les qualifications nécessaires.

Pour surmonter ces difficultés, le Ministère compte sur le nouveau plan de classification des administrateurs du personnel institué par la Commission du Service civil. Il espère que ce plan attirera un nombre suffisant de spécialistes pour mettre ses projets en marche.

Tel est le plan du Ministère. Il nous paraît intéressant et prometteur.

NOUS RECOMMANDONS:

146. Que le Ministère déploie tous les efforts possibles en vue d'obtenir le personnel qualifié nécessaire à la conduite de son programme de formation et de perfectionnement.

Entre-temps, le Ministère fait face à des besoins pressants.

Qu'on nous permette de mentionner seulement les plus importants et de formuler quelques recommandations.

(1) Une enquête locale sur les agissements et la conduite de certains surveillants s'impose dans plus d'un bureau de poste. Les employés, nous l'avons déjà mentionné, se sont plaints en maintes occasions de leur attitude arrogante ou de leur parti-pris ^{1/}. Quelques maîtres de poste semblent avoir été insouciants à ce sujet.

NOUS RECOMMANDONS:

147. Que les comités locaux conjoints aient le droit de soumettre pour étude et considération, tous les problèmes que les agissements, la conduite ou les attitudes des surveillants peuvent susciter.

148. Qu'une haute priorité soit donnée à des cours en relations humaines aux surveillants.

(2) Le Ministère peut plus facilement répondre aux besoins de formation technique des trieurs. Celle-ci n'exige du personnel enseignant qu'une expérience solide et des aptitudes à l'enseignement. A l'heure actuelle, des écoles de tri fonctionnent dans tous les bureaux principaux. Le Ministère se propose, avant la fin de l'année financière 1966-1967, d'assurer une formation équivalente dans les

1/ Signalons que le Ministère, en octobre 1965, a publié un manuel sur la formation des surveillants dont une grande partie porte sur la nature et le caractère des relations humaines qui doivent exister entre eux et les employés.

bureaux urbains de chaque classe.

(3) On nous a assez souvent parlé de l'initiation des nouveaux employés et des étapes de leur formation.

Pour l'avenir, le Ministère compte sur les services d'enseignement prévus dans son nouveau programme. D'ici là, il a l'intention de maintenir ses écoles spécialisées dans les endroits où les circonstances lui ont permis de le faire jusqu'à ce jour ^{1/} et de continuer ailleurs à faire appel à ses surveillants pour la formation pratique des nouveaux venus.

Afin d'aider ces derniers et de les rendre conscients de leurs droits, obligations et privilèges, le Ministère met maintenant à leur disposition un exemplaire de deux brochures: "Vous voilà employé des Postes" et "Votre régime de pension" ^{2/}. Les facteurs reçoivent de plus un "Manuel des Facteurs". Dans les bureaux principaux, on a pris l'habitude de réunir les employés pour discuter le contenu de ces brochures. Le manque de personnel de formation, cependant, a empêché la tenue de ces réunions dès l'entrée en service. Avec un personnel plus nombreux et un meilleur équipement, le Ministère espère faire beaucoup mieux. Son nouveau programme contient des cours officiels d'initiation au travail et de formation technique pour les nouveaux venus pendant tout le temps nécessaire pour assurer leur efficacité. A cette fin, le Ministère se propose d'attacher un instructeur à temps plein à chaque bureau de poste urbain.

(4) Dans toutes les grandes entreprises, on s'intéresse au problème de la rotation du personnel à l'intérieur d'un même secteur ou d'un secteur à un autre. Il en est ainsi aux Postes, nous dit le Ministère.

1/ Le Ministère prétend que, grâce à ces écoles spécialisées, il a réussi à réduire sensiblement le temps nécessaire à la formation des nouveaux employés et à obtenir d'eux un meilleur rendement dans un délai beaucoup plus court.

2/ Nous nous étonnons que plusieurs employés aient affirmé n'avoir même jamais vu ces brochures.

Dans les petits bureaux, la rotation est de règle. Elle s'y avère indispensable puisque le personnel, forcément restreint, accomplit toutes les tâches.

Dans les grands bureaux, la rotation soulève des difficultés dues aux connaissances spécialisées nécessaires dans les secteurs du tri local et de l'acheminement du courrier. La période d'apprentissage pour en arriver à un rendement acceptable la limite donc aux grandes zones de tri. Dans ces bureaux, de plus, les fonctions de préposés aux guichets et aux services des recherches d'adresses, etc., sont des postes "préférentiels" dont l'attribution dépend de l'ancienneté et ne peut que nuire à une rotation bien organisée.

Le Ministère nous assure de son désir d'accentuer sa politique de rotation pour satisfaire à la nécessité de doter son personnel de souplesse et pour élargir le domaine de l'expérience de l'employé. Il ne peut y arriver toutefois sans la coopération des organisations qui, si elles veulent accéder aux suggestions d'un bon nombre d'employés, devront atténuer la rigueur des règles d'ancienneté touchant les emplois "préférentiels".

Il y a tout de même un aspect qui nous inquiète.

Plusieurs facteurs entrent en considération dans un programme de rotation. Le Ministère, après avoir mis les employés au courant de son intention de renforcer sa politique, tout en la modifiant quelque peu avec l'accord des organisations, devrait inciter ceux qui ont le désir et l'ambition de se perfectionner à s'inscrire à un tableau destiné à cette fin. Sans mettre le principe du mérite complètement de côté, il aurait ainsi un choix plus étendu et les employés bénéficieraient d'un excellent stimulant.

NOUS RECOMMANDONS:

149. Que le Ministère révise ses pratiques de sélection dans la rotation du personnel à l'intérieur d'un même secteur ou d'un secteur à un autre, le tout après consultation au niveau des comités nationaux conjoints.

(5) Le Ministère a mis en marche un programme d'appréciation de l'ensemble de ses employés à tous les échelons. Ce programme a pour but, entre autres choses, de découvrir les employés les plus prometteurs. Jusqu'à ce jour, les circonstances ont empêché le Ministère d'étendre ce programme à son personnel d'exécution sans fonction de surveillance.

NOUS RECOMMANDONS:

150. Que le programme d'appréciation et de revue du rendement institué par le Ministère soit appliqué le plus tôt possible au personnel d'exécution sans fonction de surveillance afin de découvrir ses aptitudes réelles et de satisfaire à ses besoins de formation et de rendement.

(6) Dans les bureaux principaux où le traitement du courrier s'effectue à l'aide d'un équipement mécanique (courroies de transmission, dispositifs de déviation, trieuses à colis), les employés affectés à cet équipement reçoivent une formation spéciale dans les méthodes courantes établies par le personnel du Service des Méthodes et Normes: Ils apprennent de la sorte la façon correcte de procéder pour tirer profit au maximum de cet équipement.

(7) Il a été question de cours de langue française.

La Commission du Service civil a fixé des critères généraux. Les voici en résumé:

Tous peuvent suivre ces cours. Il y a cependant des priorités: les fonctionnaires supérieurs à l'Administration ou ceux qui y occupent des postes-clefs; les employés de bureau qui ont un réel besoin de ce genre de formation; ceux qui ont déjà suivi un cours de langue intensif et qui doivent maintenir et améliorer leur connaissance de la langue française; enfin les employés qui, sans notion du français parlé, savent suffisamment la langue écrite pour franchir les dernières barrières du bilinguisme.

Le Ministère se conforme à ces critères lorsqu'il recommande des cours

de langue française pour son personnel de l'Administration centrale. Au fur et à mesure que la Commission du Service civil étendra ces cours à d'autres centres, il se propose d'agir de même. Ni l'espace, ni le matériel requis (tableaux noirs, ameublement de salles de réunion, etc.) ne manquent dans la plupart des bureaux. Le Ministère a aussi en disponibilité des projecteurs verticaux ou de cinéma. Au besoin, il s'en procurera un plus grand nombre.

(8) Quelques commis des postes ont revendiqué un manuel à leur intention exclusive. Le Ministère signale que le travail d'un commis, contrairement à celui d'un facteur, n'est pas uniforme. Il varie d'un lieu à l'autre. Nous avons l'impression malgré tout que le Ministère tirerait profit d'un tel manuel. Certaines fonctions fondamentales ne changent pas et les principes de conduite et les règles de base sont quasi-immuables.

NOUS RECOMMANDONS:

151. Que le Ministère prépare, à l'intention des employés, des notes d'initiation sur feuilles mobiles exposant leurs principales conditions de travail ainsi que leurs devoirs et responsabilités.
152. Que ces notes soient tenues à jour.

CHAPITRE 23

REGLEMENTS, DIRECTIVES ET INSTRUCTIONS

Les services extérieurs d'exploitation du Ministère ne peuvent fonctionner de façon convenable qu'au moyen de règlements, de directives et d'instructions nombreux et variés.

A leur sujet, deux plaintes sont revenues constamment à la surface:

- a) la difficulté de les comprendre et
- b) les interprétations erronées ou contradictoires auxquelles ils donnent lieu.

(1) Le Ministère soumet, à juste titre, qu'une organisation comme les Postes, guidée par une politique de décentralisation progressive, n'arrive pas à éviter toutes les différences d'interprétation ou d'application de sa réglementation volumineuse. Cela n'est évidemment ni possible, ni souhaitable. Si le Ministère précisait toujours dans les menus détails chacune de ses lignes de conduite ou de ses méthodes de travail, il ne laisserait guère de place à une adaptation aux conditions locales. Notre enquête nous a démontré la nécessité d'une telle flexibilité suivant les régions et l'opportunité de laisser aux directeurs de district, aux maîtres de poste et à toutes autres personnes en autorité dans les services extérieurs d'exploitation l'occasion d'exercer leur autonomie, leur initiative et leur bon sens. On ne gagnera rien à manquer de souplesse.

Il n'en demeure pas moins que certaines précisions s'imposent si le Ministère, comme il se doit, veut éviter que sa réglementation devienne un complet charabia. Il l'a d'ailleurs compris et il s'y emploie.

Le Service de gestion des directives qu'il a mis sur pied a pour mission d'assurer une uniformité de fond et de forme dans ses règlements, directives et

instructions et une présentation identique avec index et références appropriées.

Pour l'instant, les agents de l'Administration centrale et les représentants du Service de contrôle de la qualité, au cours de leurs inspections sur les lieux, contrôlent l'interprétation et l'application des ordres émis. Il semble bien que les quartiers généraux se soucient de corriger au plus tôt les erreurs ou les écarts que ceux-ci leur signalent.

Quoi qu'il advienne, il n'y a pas de doute que la nouvelle procédure de règlement des griefs viendra mettre un terme aux difficultés et aux ennuis du passé, surtout si le Ministère acquiesce à notre recommandation d'une référence possible à un arbitrage final et obligatoire de tout différend portant sur l'interprétation ou l'application de ses règlements ^{1/}.

(2) Le Ministère consulte souvent les directeurs de district et les maîtres de poste des classes 19, 18 et 17 avant de changer ses procédés ou de réviser ses méthodes de travail. A cette fin, il a recours ou à un échange de correspondance ou à des visites personnelles. Une fois l'an, il convoque, à Ottawa, ses plus hauts représentants des services extérieurs. Au cours de ces réunions, il procède à une revue complète de tous les principaux problèmes des Postes. De leur côté, dit le Ministère, les directeurs de district discutent avec les maîtres de poste de leur région de tous les règlements, directives ou instructions qui les affectent et de certains projets de modification dans les lignes de conduite en force.

Nous approuvons cette politique.

Tel que déjà signalé, nous souhaitons que le Ministère fasse un pas de plus et accepte de consulter dorénavant les dirigeants nationaux des organisations avant d'imposer des règlements, des directives ou des instructions affectant les conditions de travail des employés ^{2/}.

1/ Voir le chapitre 17, intitulé "La procédure des griefs".

2/ Voir le chapitre 6, intitulé "Vers un dialogue mieux compris".

(3) En maints endroits, les employés ont pris à parti la locution "à la discrétion du maître de poste", employée dans les directives du Ministère et le Manuel des Questions de Personnel. Ils la considèrent d'un effet démoralisant parce qu'elle laisse le maître de poste beaucoup trop libre d'agir à sa guise.

Nous n'avons pas entrepris l'étude de chaque directive ou de chaque article du Manuel où cette locution apparaît. Peut-être y a-t-il des cas où elle est de trop. Mais nous concevons mal qu'elle puisse disparaître sans créer des problèmes beaucoup plus complexes. Ainsi, qui décidera, lors d'une tempête de neige exceptionnelle, que les facteurs ne livreront pas le courrier, si le maître de poste n'a pas discrétion finale? Ou encore, qui aura le dernier mot sur la nature et l'étendue du service postal requis un jour de fête légale dans une certaine localité? Il faut tout de même que quelqu'un en autorité se prononce de façon définitive à un moment donné.

(4) D'un autre côté, des employés ont suggéré que les directives émanant des quartiers généraux soient reprises ou corrigées par les directeurs de district en tenant compte de leur adaptation et de leur application aux conditions régionales ou locales. D'après le Ministère, ceux-ci ont déjà tous les pouvoirs nécessaires pour interpréter les directives ou en émettre de nouvelles selon les besoins propres à leur région, à la condition qu'ils n'en perdent pas de vue les visées essentielles.

(5) Quelques sections locales ont demandé que la Loi sur les Postes de 1951 soit mise à jour conformément aux innovations récentes.

Cette loi a été révisée à diverses reprises depuis lors. Elle continue de l'être périodiquement. Comme la responsabilité de la modifier incombe au Parlement, nous suggérons aux organisations de préciser les amendements désirés afin que le Ministère puisse les étudier et en saisir les autorités compétentes.

(6) D'autres se sont plaints de ne pas disposer du Manuel des Questions de Personnel.

Le Ministère croit avoir fait droit à toutes les requêtes qu'il a reçues. Les dirigeants nationaux des organisations et les représentants des sections locales en ont au moins un exemplaire et ils reçoivent régulièrement les amendements. Le Ministère se déclare prêt à accueillir toute autre requête et à en distribuer un plus grand nombre sur demande jugée raisonnable.

(7) Les employés disent que tous les agents des postes ne connaissent pas suffisamment le Manuel des Questions de Personnel et le Manuel des Procédés d'exploitation.

Le Ministère estime qu'une grande partie du contenu de ces manuels est consacrée à des règlements détaillés qui ne concernent que les spécialistes des questions de personnel et les préposés des secteurs directement intéressés aux services d'exploitation. On ne peut s'attendre, dit-il, que tous les agents en aient une connaissance approfondie. Le Ministère préfère s'assurer que ces manuels soient toujours à leur disposition et qu'ils puissent les consulter au moment opportun.

Le Ministère devrait rappeler leurs responsabilités aux fonctionnaires dont les attributions exigent de solides notions du contenu de l'un ou l'autre de ces manuels. Il serait peu pratique d'exiger davantage.

(8) Certains guichetiers ont insisté pour que dans chaque bureau de poste, il y ait deux manuels pour le traitement du courrier recommandé, dont l'un contiendrait les instructions générales du ministère des Postes et l'autre les instructions précises d'ordre local sur la façon dont on doit s'occuper des envois recommandés et les traiter sur place.

Le Ministère n'y a pas d'objection et il laisse cette initiative aux maîtres de poste qui pourront en décider, après consultation, conformément aux nécessités de l'endroit.

(9) Des facteurs se plaignent qu'on leur demande parfois de fournir des

listes d'adresses d'usagers à jour aux expéditeurs de catalogues, ce qui, disent-ils, est contraire aux règlements ^{1/}.

Le Ministère soumet que ce règlement s'applique au cas d'une demande de renseignements de nature confidentielle par des particuliers ou par des percepteurs de comptes. Il ne défend aucunement au facteur de remettre ces listes aux maisons d'affaires qui veulent distribuer leurs catalogues. Selon le Ministère, c'est là un service utile à rendre, tant au point de vue de l'utilisateur qu'à celui des Postes et des facteurs qui y apportent leur concours.

(10) Quelques facteurs prétendent qu'on ne leur accorde, à leur nomination, que deux jours au maximum pour parcourir leur manuel d'instructions.

Quoique le facteur doive signer une déclaration à l'effet qu'il a reçu, lu attentivement et compris ces instructions, le Ministère signale qu'il lui est toujours loisible de revoir avec son surveillant toute partie du manuel qu'il n'a pas saisie. Il n'a jamais exigé que toutes les instructions soient assimilées en deux jours. En guise de précaution additionnelle, le maître de poste ou son représentant doit signer une déclaration dans laquelle il affirme en avoir discuté avec le facteur et avoir l'assurance que ce dernier s'est "familiarisé" avec le contenu du manuel.

(11) Les commis ambulants ont réclamé que leur manuel d'instructions de 1955 soit mis à jour. Bien qu'il reconnaisse que la dernière édition remonte à cette date, le Ministère n'a pas cru nécessaire de publier une nouvelle édition, vu le petit nombre de changements. Il étudie la possibilité de le faire sous peu.

NOUS RECOMMANDONS:

153. Que le Ministère ait recours à son Service de gestion des directives pour s'assurer que ses règlements, ses directives

^{1/} Ministère des Postes, Manuel du Facteur, article 83.

et ses instructions soient complets et faciles à comprendre et soient accompagnés d'un index avec références appropriées.

154. Que le Ministère consulte les comités nationaux conjoints avant d'émettre ou de réviser sa réglementation affectant les conditions de travail des employés.
155. Que les organisations fassent des recommandations précises touchant les articles de la Loi sur les Postes, des manuels, des règlements, des directives ou des instructions qui, à leur avis, devraient faire l'objet de modifications ou d'éclaircissements.

CHAPITRE 24

LES CONDITIONS PHYSIQUES ET MATERIELLES DE TRAVAIL

1. Vue d'ensemble

Nous abordons ici un problème capital dont la solution est à la fois difficile et complexe.

La plupart des délégués des sections locales ont soumis un ou plusieurs griefs touchant les aspects les plus divers des conditions physiques et matérielles de travail dans l'établissement où les employés exercent leurs fonctions ^{1/}.

Dans l'ensemble, ces griefs se rattachent à des problèmes de santé, d'hygiène, de sécurité ou de simple bien-être ^{2/}. On peut les qualifier de "vivaces": l'employé qui a en horreur la pièce où il prend son repas parce qu'il la considère ou trop exigüe^{3/}, ou sans confort, ou d'une propreté douteuse, retrouve cette pièce chaque jour, et chaque jour, tant et aussi longtemps que rien ne se produit pour remédier à ce qu'il juge, à tort ou à raison, une "horreur", il retrouve son mécontentement ... et son grief ^{3/}. Forcément, plusieurs de ces griefs ont un caractère subjectif. Il arrive qu'un employé ou un groupe d'employés se plaigne d'un certain état de choses qui laisse indifférent un autre employé ou un autre groupe. La diversité des impressions ou des opinions prises individuellement ne fait qu'accroître le nombre des griefs.

^{1/} Le mot "établissement" comprend les bureaux de poste urbains de petite ou grande dimension, les succursales postales et même les wagons-poste.

^{2/} Nous donnons des détails dans les différentes sections de ce chapitre.

^{3/} De propos délibéré, nous avons choisi un exemple simple. Le lien entre le grief et le travail quotidien demeure, qu'il s'agisse d'un manque d'aération, d'un éclairage défectueux, d'un chauffage insuffisant, d'un risque d'accident, d'un lavabo en mauvais état, etc.

Le Ministère, cela va de soi, ne demeure pas indifférent devant ces flots de plaintes. Il réalise que celles-ci affectent le moral et le comportement des employés et risquent de détériorer ses relations avec les organisations; conscient de ses responsabilités, il se sait en présence de difficultés qui, si elles persistent, ne peuvent que diminuer l'efficacité du service postal.

Mais il y a des complications.

Pour en mieux saisir la portée, nous les avons groupées sous trois chefs:

- (1) Les normes des conditions physiques et matérielles de travail.
- (2) Les modes d'application de ces normes.
- (3) Le partage de l'autorité et des responsabilités entre le ministère des Postes et le ministère des Travaux publics ^{1/}.

Les normes des conditions physiques et matérielles de travail =

Il existe présentement un certain nombre de règles et de normes qui régissent la construction, l'entretien et l'utilisation des locaux occupés par les fonctionnaires civils. Elles portent sur une gamme très étendue de sujets dont, entre autres, la sûreté et la sécurité, les installations sanitaires, la propreté des lieux du travail, le confort et le bien-être des employés, etc. Ces règles et normes, évidemment, s'appliquent aux Postes et les employés ont le droit de s'attendre qu'elles soient respectées dans leur cas comme dans celui de tous les autres fonctionnaires.

Pour les élaborer, il a fallu avoir recours aux connaissances de spécialistes et à l'expérience de plusieurs organismes. Ainsi, les dispositions du Code national de la construction régissent et les plans et la construction des nouveaux bâtiments ainsi que la remise à neuf de ceux dont on dispose déjà. Pour les procédés d'éclairage, l'on suit les recommandations de la "Society of Illuminating

^{1/} Nous n'avons pas la prétention de croire que sous ces trois chefs nous donnons un exposé complet des problèmes. Nous nous en tenons à l'essentiel.

Engineers". Le Commissaire fédéral des incendies se charge des directives destinées à la protection des employés et des bâtiments contre le feu. La Division de l'hygiène du travail du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social veille sur tout ce qui peut influencer sur la santé des employés au travail. Le ministère des Travaux publics adopte les lignes de conduite concernant l'entretien, le nettoyage, etc.

Nous n'avons pas à nous prononcer sur la valeur intrinsèque de ces règles et normes. Nous nous étonnons toutefois que le Gouvernement, jusqu'à ce jour, n'ait pas vu à les compléter et à les codifier.

Un comité du Conseil national mixte, partiellement composé de représentants officiels des différents groupements de fonctionnaires, a étudié à fond ce problème et a transmis au Gouvernement un rapport contenant des recommandations spécifiques en vue de l'amélioration des normes actuelles. Nous exprimons le voeu que celui-ci agisse très bientôt dans le sens de ces recommandations.

De son côté, le ministère des Travaux publics prépare à l'heure présente un manuel de normes sur les conditions matérielles de travail. Ce manuel sera publié par tranches et mis à la disposition non seulement des administrateurs des ministères intéressés mais des représentants des associations et syndicats d'employés fédéraux.

On a l'intention, de plus, de former un comité pour guider le Conseil du Trésor dans ce domaine spécifique. Ce comité serait composé de représentants du Conseil du Trésor, du ministère des Travaux publics, du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, du ministère du Travail et de quelques autres.

Il y a enfin le projet de loi S-35 sur la sécurité du travail qui contient plusieurs dispositions d'heureux augure, tel l'article 7 permettant au gouverneur en conseil d'établir "des règlements concernant la sécurité et la santé des personnes employées à l'exécution d'un ouvrage ou à l'exploitation d'une entreprise ou

affaire relevant de la juridiction fédérale ou en rapport avec une telle exécution ou exploitation"^{1/}.

Voilà certes plusieurs pas dans la bonne voie. Toutes ces mesures, pourvu qu'elles soient bien coordonnées, ne peuvent qu'améliorer le sort des fonctionnaires en général et des employés des Postes en particulier.

Les modes d'application des normes

Il semble que la mise en application des normes existantes a souvent laissé à désirer.

Si l'on veut réduire le nombre des récriminations et améliorer les relations entre le Ministère et ses employés, il y a lieu d'abord et avant tout d'accroître la participation de ces derniers dans le maintien de conditions physiques et matérielles de travail adéquates dans chaque bureau de poste urbain. Le Ministère a tout à gagner à inviter ses employés, par leurs délégués, à y jouer un rôle actif. Telle est la raison fondamentale de plusieurs des recommandations que nous formulons plus loin et qui se relie à celles que nous avons faites dans le chapitre 6 de notre rapport^{2/}.

L'institution de comités locaux conjoints où l'employeur et les employés

^{1/} Cet article comporte des précisions intéressantes. Outre la possibilité d'une réglementation prévoyant des mesures de sécurité relatives au fonctionnement ou à l'utilisation des machines, équipements, matériaux, etc., il autorise le gouverneur en conseil à établir des règlements concernant (a) l'utilisation, la mise en service et l'entretien des escaliers mécaniques, ascenseurs et autres dispositifs destinés au transport des humains ou du matériel; (b) l'aération, l'éclairage et la température des lieux de travail et prévoyant l'espace minimum exigé pour les employés; (c) l'installation et l'entretien d'approvisionnements d'eau potable et d'installations sanitaires ou autres pour le bien-être des employés; (d) la manipulation, le transport, l'entreposage et l'utilisation de substances ou engins compromettant la sécurité ou la santé des employés; (e) la protection des employés contre le feu et les explosions; (f) les rapports et les enquêtes à faire sur les accidents et les situations dangereuses; (g) l'adoption et la mise en application de codes de sécurité appropriés, etc.

^{2/} "Vers un dialogue mieux compris".

se retrouvent à intervalles réguliers pour se pencher sur les problèmes de santé, d'hygiène, de sécurité ou de bien-être dans leur bureau de poste nous paraît la solution la plus prometteuse. Elle facilitera la discussion sur un pied d'égalité et elle aidera les employés à connaître et à comprendre, sinon à accepter, certaines difficultés inhérentes au système établi. Ces comités étudieront les règles et normes et veilleront sur leur application. Ils exerceront une pression salutaire pour la mise à exécution de leurs recommandations. Si nécessaire, ils pourront référer certaines d'entre elles au niveau national et susciter d'heureuses modifications.

Nous ne dirons jamais trop notre confiance dans le succès d'une telle formule, pourvu évidemment, - et nous le répétons, - qu'on y apporte un esprit de complète collaboration.

Ici encore, le projet de loi S-35 peut se révéler d'une grande utilité. Il apporte un élément nouveau d'importance: celui d'un contrôle efficace de l'application des règlements de sécurité, de santé, et autres, qui seront adoptés par le gouverneur en conseil. L'article 10 de ce projet prévoit la nomination d'agents régionaux de sécurité. Ceux-ci auront des pouvoirs très étendus, tels faire des inspections, des enquêtes ou des vérifications sur les lieux pour s'assurer qu'elles soient respectées et, le cas échéant, prendre des procédures en exécution. Dès que ce projet aura été adopté et que le gouverneur en conseil aura promulgué les règlements voulus et désigné les agents de sécurité, les employés des Postes pourront recourir à quelqu'un ayant la juridiction nécessaire pour venir sur place vérifier la plupart des conditions physiques ou matérielles de travail.

Le partage de l'autorité et des responsabilités

Le partage de l'autorité et de certaines responsabilités entre le ministère des Postes et quelques autres ministères, dont plus particulièrement celui des Travaux publics, soulève aussi des difficultés. Nous en donnons plus loin des exemples.

Pour l'instant, signalons que les trois principaux organismes en cause, à savoir, les Postes, les Travaux publics et le Conseil du Trésor, ont récemment décidé de procéder à une étude détaillée des moyens à prendre pour déléguer au ministère des Postes des pouvoirs accrus concernant les édifices à ériger dans l'avenir et l'entretien des bureaux de poste et des meubles et effets mobiliers. De plus, le ministère des Travaux publics vient d'adopter un vaste programme de décentralisation afin de jouer auprès de divers ministères un rôle d'organisme de "service", plutôt que de "contrôle" comme auparavant. Ce changement de politique devrait produire d'excellents résultats et mettre fin à un bon nombre de griefs. Avec le temps, les employés des Postes cesseront d'avoir l'impression que le ministère auquel ils appartiennent et qui seul a juridiction sur eux, n'est pas en mesure de résoudre toutes leurs difficultés.

Considérons maintenant dans les différentes sections de ce chapitre, chacun des principaux problèmes spécifiques que les employés ont soulevés.

2. Les accidents de travail

Parmi tous les ministères, sociétés, agences ou commissions de la Couronne, le ministère des Postes, après celui de la Défense nationale, a le nombre d'accidents de travail le plus élevé ^{1/}.

Durant l'année fiscale 1964-1965, le Ministère a enregistré 1,928 accidents qualifiés de mineurs et 1,983 qui ont causé à l'employé une incapacité plus ou moins sérieuse et plus ou moins longue. Les réclamations réglées pendant ces douze mois se sont chiffrées par 3,990 et ont atteint la somme de \$542,000 ^{2/}.

^{1/} Le taux de fréquence d'accidents par million d'heures de travail est supérieur aux Postes. D'après les dernières statistiques, il a atteint 36.87 p. 100 alors qu'à la Défense nationale (Service de l'Aviation), il a été de 24.58 p. 100.

^{2/} Un peu plus de soixante-cinq pour cent (65%) des accidents sont survenus à des facteurs.

(1) L'ignorance ou l'incertitude des employés touchant leurs droits et privilèges lors d'un accident de travail nous ont frappés.

Le Ministère a l'intention de distribuer le plus tôt possible une brochure explicative qui les renseignera sur la Loi sur l'indemnisation des employés de l'Etat ^{1/} et sur la Loi des accidents de travail de la province où ils travaillent.

Nous présumons que cette brochure fera allusion à l'article 77 du Règlement du Service civil. Cet article permet à un employé, blessé accidentellement dans l'exercice de ses fonctions ou souffrant d'une maladie attribuable à la nature de son occupation, d'obtenir un congé spécial (distinct du congé de maladie) avec plein traitement pendant le temps que dure son incapacité totale. Ainsi, un fonctionnaire civil reçoit une indemnité plus élevée que celle dont il pourrait bénéficier en vertu des lois provinciales.

NOUS RECOMMANDONS:

156. Que le Ministère fournisse à ses employés tous les renseignements requis pour leur permettre de bien comprendre les droits, privilèges et réclamations dont ils peuvent se prévaloir dans un cas d'accident de travail, tant en vertu de la Loi sur l'indemnisation des employés de l'Etat et du Règlement du Service civil qu'en vertu de la Loi des accidents de travail de la province où ils travaillent.

(2) Les employés disent que le Ministère leur remet copie de leur rapport d'accident seulement sur demande au maître de poste. Le Ministère juge cette pratique satisfaisante. Nous ne sommes pas d'accord. Un employé accidenté a le droit d'obtenir toutes les informations qui peuvent l'assister à faire valoir sa réclamation à quelque stade que ce soit.

NOUS RECOMMANDONS:

157. Que le Ministère transmette, automatiquement et sans demande spécifique, à un employé accidenté tout rapport

^{1/} S.R., 1952, c. 134, tel qu'amendé.

d'accident qu'il fait et qui est destiné à la Commission des Accidents de travail d'une province ou au ministère fédéral du Travail.

(3) Les Commissions des accidents de travail des provinces publient à l'occasion des avis contenant des renseignements ou des conseils et destinés à l'affichage dans les établissements.

Le Ministère, jusqu'à ce jour, ne s'est guère préoccupé de ces avis. Il a l'intention de changer d'attitude et d'en faire plus grand usage dorénavant. Il se propose aussi de tirer davantage profit des services que plusieurs de ces commissions provinciales offrent. Nous revenons plus bas sur ce point.

(4) Les facteurs ont suggéré que le Ministère reconnaisse comme "maladies professionnelles ou industrielles" ou comme maladies dites "d'occupation" certains maux dont plusieurs d'entre eux souffrent, tels les désordres intestinaux et les maladies de coeur.

Dans l'état actuel de la législation, le ministère des Postes n'a pas le pouvoir de décréter, de son propre chef, qu'une maladie appartient à l'une ou l'autre de ces catégories. Cette juridiction échoit aux provinces.

La possibilité pour les facteurs de faire accepter ces maladies, ou certaines autres, comme des maladies "d'occupation", réside uniquement dans leur prérogative d'invoquer l'article 7 de la Loi sur l'indemnisation des employés de l'Etat qui se lit ainsi:

"Le gouverneur en conseil peut établir des règlements prescrivant les conditions dans lesquelles une indemnité est exigible, le montant de l'indemnité payable et la manière de la déterminer, à l'égard d'un employé qui est rendu invalide ou dont la mort est causée par une maladie non professionnelle, mais attribuable à la nature de son emploi et propre aux opérations, à l'occupation ou au métier particuliers auxquels il était employé lorsque la maladie a été contractée, ou caractéristique de ces opérations, occupation ou métier, et une indemnité doit être accordée à cet employé ou aux personnes qui étaient à la charge de cet employé décédé, conformément aux règlements."

Peut-être les facteurs, s'ils procèdent à toutes les recherches nécessaires

réussiront-ils à convaincre le gouverneur général en conseil d'adopter la réglementation voulue. De son côté, le Ministère pourrait entreprendre une étude de la fréquence de ces maladies chez les facteurs et la mettre à la disposition de ces derniers. De plus, et sans attendre des démarches officielles de la part de l'Union des Facteurs, il y aurait intérêt à ce que le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social se penche sur ce problème.

Nous ne pouvons aller plus loin. Ni nos connaissances médicales élémentaires, ni les renseignements plutôt vagues dont nous disposons ne nous justifient d'endosser la suggestion des facteurs au point d'en faire une recommandation en bonne et due forme.

3. Les mesures de sécurité

Nous ne tenterons pas d'énumérer le très grand nombre de plaintes qui se rattachent à la sécurité du personnel ou à l'élimination des risques d'accident.

Nous n'avons pas pu tout vérifier, mais nous devons admettre que certains bureaux de poste, succursales postales ou wagons-poste nous ont laissé des impressions plutôt pénibles ^{1/}. Quelles qu'en soient les raisons, le Ministère, - et c'est lui qui doit en assumer la responsabilité vis-à-vis ses employés, - a témoigné trop souvent d'insouciance, sinon de négligence. Celui-ci a reconnu son obligation de remédier à plusieurs déficiences. Les projets de réformes de sa politique de sécurité en sont la meilleure preuve.

Comme première mesure à long terme, le Ministère se propose de nommer incessamment un préposé aux mesures de sécurité qui aura les fonctions suivantes:

- "1.- Préparer et mettre en marche un programme pour la prévention des accidents dans le service postal.

1/ Ces impressions ne sont pas dues uniquement aux risques d'accident. Elles ont plusieurs autres causes dont nous aurons l'occasion de parler dans quelques sections suivantes.

- 2.- Evaluer, en coopération avec les agents de l'Administration centrale et des services extérieurs, la formation requise pour l'application des mesures de sécurité et établir le programme voulu.
- 3.- Préparer les affiches, publications et manuels nécessaires du programme de sécurité.
- 4.- Entreprendre une étude des mesures de sécurité et de prévention des accidents afin de pouvoir soumettre régulièrement des rapports pertinents après inspection des précautions existantes et après en avoir conféré à leur sujet avec les directeurs de district et le conseiller du ministère du Travail, et en analysant les rapports, tableaux et statistiques.
- 5.- Faire des recommandations adéquates en toute matière concernant la sécurité et se tenir au courant de tout nouveau développement dans les méthodes de sécurité industrielle et leur application aux services du Ministère.
- 6.- Aider à tenir à jour l'enregistrement des accidents, en soumettant les rapports nécessaires, en enquêtant sur les accidents graves, en obtenant les rapports des surveillants sur les accidents et en contrôlant les mesures prises par les surveillants, pour éliminer les causes d'accidents.
- 7.- Maintenir une liaison constante avec les organisations professionnelles hors des Postes, les Commissions des accidents de travail, et les agents de formation du personnel, afin d'échanger des renseignements et de tenir les programmes à jour.
- 8.- Promouvoir un programme de sécurité préventive en recommandant l'achat de l'équipement voulu, en déterminant les causes les plus courantes d'accidents et en prenant toutes les mesures nécessaires.
- 9.- Organiser des programmes, des réunions, etc., pour stimuler et retenir l'intérêt du personnel.
- 10.- Etablir des normes pour l'équipement de sécurité mis à la disposition du personnel^{1/}

Une seconde mesure que le Ministère veut prendre et qui languit depuis longtemps malgré les nombreuses démarches de l'Union des Postiers a trait à la formation et à l'établissement de bureaux d'assistance médicale et de premiers soins

^{1/} Ce texte est tiré d'une lettre en date du 29 mars 1966 transmise par le Ministère au secrétaire-trésorier général de l'Union des Postiers.

dans les bureaux de poste urbains les plus importants ^{1/}.

Le Ministère, en troisième lieu, nous a référés à une étude entreprise par les autorités dans le but d'adopter des critères uniformes concernant la santé et la sécurité de l'ensemble des employés du Service civil. Cette étude est au stade de la "sérieuse considération" ^{2/}. Nous trouvons qu'on ne doit plus s'en tenir à ce stade et que les employés des Postes ont raison de réclamer et d'obtenir la mise en oeuvre de normes de santé, de sécurité et d'hygiène, semblables à celles que l'industrie applique.

Il y a lieu cependant à des mesures encore plus urgentes.

Notre enquête nous a convaincus:

- a) que ni le Ministère au niveau de l'Administration centrale, ni certains directeurs de district et maîtres de poste, ne savent exactement à quoi s'en tenir sur les risques d'accidents; ou encore,
- b) que même des risques connus semblent installés de façon permanente, tant jours et mois passent avant qu'ils ne soient éliminés et relégués au passé.

Nous ne chercherons pas à départager les responsabilités. Le Ministère n'est pas toujours seul à blâmer.

NOUS RECOMMANDONS:

158. Qu'il soit procédé sans délai à un inventaire sérieux des risques d'accident de tous genres dans chaque bureau de poste.
159. Que cet inventaire soit effectué avec la collaboration des comités locaux conjoints.
160. Qu'à cette fin, le Ministère autorise les maîtres de poste et les comités à faire appel aux inspecteurs des Commissions

^{1/} Voir la section suivante, intitulée "Les premiers secours et les soins médicaux".

^{2/} Nous présumons que la réglementation prévue dans le projet de loi S-35 énumérera ces critères.

des accidents de travail provinciales ou des services de sécurité municipaux, afin d'obtenir leurs recommandations, le tout, pour le moins, jusqu'à l'adoption d'une réglementation fédérale définitive.

161. Que cet inventaire, une fois terminé, soit transmis à l'Administration centrale, aux directeurs de district et aux maîtres de poste dans les bureaux urbains des classes 19, 18 et 17.
162. Que des mesures immédiates soient prises pour s'assurer que tous les risques d'accident mentionnés dans ces inventaires soient éliminés.
163. Que le Ministère reconnaisse de façon continue la juridiction des comités locaux conjoints en cette matière et acquiesce à tenir compte de leurs recommandations.
164. Que les autorités compétentes, dont le Ministère, mettent à exécution dans le plus court délai possible, les réformes fondamentales que ce dernier se propose d'adopter en matière de sécurité et dont il est question dans ce rapport.
165. Que le Ministère, avec la coopération du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, entreprenne une étude de la fréquence des maladies de coeur et des désordres intestinaux chez les facteurs et que cette étude soit mise à la disposition de l'Union des Facteurs.
166. Qu'un comité conjoint soit constitué, sur demande de cette Union, afin de déterminer si ces maladies ou toute autre maladie quelconque considérée comme d'occurrence fréquente chez les facteurs, revêtent les caractéristiques de maladies dites "d'occupation", et, dans l'affirmative, que le gouverneur général en conseil intervienne et se prévale des pouvoirs qui lui sont reconnus dans l'article 7 de la Loi sur l'indemnisation des employés de l'Etat.

4. Les premiers secours et les soins médicaux

Une entreprise telle que les Postes, avec un personnel aussi nombreux occupé à des tâches souvent harassantes et parfois hasardeuses, aurait toujours dû se soucier de procurer à ses employés des premiers secours adéquats et des soins médicaux sur place.

Il n'en a pas été ainsi.

Les premiers secours

(1) Chaque bureau de poste doit avoir une trousse convenablement garnie pour venir en aide à un employé qui, malade ou blessé, a besoin de premiers soins ^{1/}immédiats .

Ces trousses existent. Trop souvent, cependant, elles ne contiennent que le strict minimum de produits pharmaceutiques. Le Ministère affirme que le nécessaire pour les soins de secours est fourni suivant une liste établie de concert avec le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social. Il y a sûrement des endroits où l'on a égaré cette liste!

(2) Dans quelques bureaux de poste, un comité conjoint s'occupe de tous les problèmes de premiers secours et de soins médicaux. Il contrôle à intervalles réguliers le contenu des trousses et, avec la coopération du maître de poste, il voit à ce qu'il n'y manque rien. Cette initiative vaut d'être suivie partout.

(3) Une autre initiative offre d'excellentes possibilités.

Le Ministère se propose d'entreprendre une campagne pour encourager un certain nombre de ses employés à suivre des cours de premiers secours. Nous croyons que ce dernier devrait leur accorder à cette fin un congé spécial payé, si nécessaire, et une rémunération additionnelle pour services rendus, une fois leur certificat obtenu.

(4) Le projet de loi S-35 énonce que le gouverneur général en conseil peut prescrire, par règlement, "les installations de premiers soins à fournir, la formation à donner en matière de premiers soins et les services à assurer par les préposés aux premiers soins" ^{2/}.

Si celui-ci se prévaut de cette autorisation, les employés pourront

1/ Certains bureaux devraient avoir plus qu'une trousse.

2/ Article 7 (n).

désormais s'adresser au ministre du Travail afin que l'un de ses agents de sécurité fasse enquête et prenne les mesures que ce projet prévoit ^{1/}.

Les soins médicaux

Aucun bureau de poste ne possède une infirmerie. Il y a cependant des salles dites "de repos". Par contre, sauf en quelques endroits durant la période de Noël, les employés n'ont aucun infirmier ou infirmière à leur disposition pendant les heures de travail.

Il y a deux ans environ, la section de Montréal de l'Union des Postiers a demandé qu'une infirmerie soit installée dans le bureau de poste principal de cette ville, que des infirmiers ou infirmières s'y tiennent en permanence et que plus de noms de médecins disponibles pour traiter les cas d'urgence apparaissent sur la liste.

Le Ministère a référé cette demande aux autorités compétentes mais rien de concret n'en est résulté.

Le Ministère a récemment renouvelé ses instances et a obtenu ce qui suit:

- a) Création d'un poste d'infirmière à temps plein pour le bureau de Montréal ^{2/}.
- b) Affectation à temps partiel d'une seconde infirmière dans ce bureau ^{3/}.
- c) Addition de deux médecins à temps partiel auxquels les employés peuvent recourir en cas de besoin.

Le Ministère a aussi obtenu qu'un poste d'infirmière à temps plein pour le bureau de poste principal de Toronto soit inclus dans les prévisions supplémentaires du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social.

^{1/} Articles 9, 10, 14 et 19.

^{2/} Les prévisions budgétaires 1966-1967 du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social en font état.

^{3/} Le Ministère nous assure que cette infirmière à temps partiel sera mise à temps plein, si les circonstances l'exigent.

Il s'est engagé enfin:

- a) à étudier la possibilité d'établir un service de soins infirmiers fonctionnant vingt-quatre heures par jour dans les bureaux de poste principaux de Montréal et Toronto;
- b) avec les représentants du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social et du Conseil du Trésor, à discuter les détails d'un projet d'établissement d'infirmiers dans tous les autres grands bureaux de poste du pays; et
- c) avec ces mêmes représentants, à examiner le besoin de fixer des normes pratiques pour mettre des infirmiers sur pied ailleurs, tout en tenant compte des difficultés que présente l'installation de services de soins infirmiers sur une base de vingt-quatre heures par jour dans les bureaux où le travail est continu.

Le Ministère nous a fait part de son intention, dans la préparation des plans des nouveaux immeubles dans les grands centres, de prévoir l'espace voulu pour le personnel des premiers secours et celui des services infirmiers ^{1/}.

Il y a donc un progrès sensible.

Dans quelques grands bureaux de poste des Etats-Unis, on a recours, en sus des services de soins infirmiers, à des examens médicaux périodiques, à des traitements d'urgence ou de premiers secours et à la médication préventive. Le programme de l'Administration (E.-U.) vise à étendre ces services d'une façon progressive à toutes les villes où les équipes de travail ont, en aucun temps, un effectif de plus de trois cents employés. Peut-être le Ministère jugera-t-il bon de considérer ce programme.

Ajoutons que la nomination d'un administrateur de la sécurité aux quartiers généraux dans un avenir prochain contribuera beaucoup à atteindre une

^{1/} Dans le futur bureau de poste d'Ottawa, le Ministère a réservé une pièce pour les premiers secours sur chacun des trois étages où se fait le travail.

coordination convenable des services de premiers secours, des services médicaux et des programmes de sécurité et de prévention des accidents.

NOUS RECOMMANDONS:

167. Que le Ministère ordonne aux maîtres de poste de vérifier les trousse de premiers secours de leur bureau respectif.
168. Dans tous les cas où ces trousse ne contiendraient pas les produits pharmaceutiques apparaissant sur la liste fournie par le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social, que des dispositions immédiates soient prises pour remédier à la situation.
169. Que les comités locaux conjoints, avec la coopération des maîtres de poste, veillent à ce que les trousse de premiers secours soient toujours pourvues des produits pharmaceutiques requis.
170. Que le Ministère entreprenne une campagne pour encourager un certain nombre de ses employés à suivre des cours de premiers secours et, à cette fin, qu'il leur accorde des congés payés, chaque fois que les circonstances le justifieront.
171. Que les employés, une fois leur certificat de premiers secours obtenu, reçoivent une rémunération additionnelle équivalant aux responsabilités que cette fonction comporte.
172. Que le Conseil du Trésor et le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social autorisent le ministère des Postes à retenir les services d'un infirmier ou d'une infirmière à temps plein pour tous les bureaux de poste ayant un effectif approximatif de 500 employés.
173. Qu'une liste des médecins disponibles en cas d'urgence soit affichée dans des endroits en vue.

5. Matériel et équipement

Le Ministère, selon l'ordre hiérarchique, a la responsabilité de veiller à ce que les employés aient à leur disposition le matériel et les fournitures essentiels au service postal.

Il se renseigne sur les besoins de chaque bureau et il se pourvoit du

nécessaire, sans perdre de vue son obligation de se montrer raisonnablement économe ^{1/}. Au moyen de directives, de circulaires et de catalogues, il tient les directeurs de district, les maîtres de poste et les agents des services extérieurs d'exploitation au courant des divers articles dont il dispose. Il maintient un dépôt central à Ottawa et il prétend acquiescer sans délai à toute demande justifiée. Nous avons parcouru ses directives et ses catalogues. Ils nous ont paru satisfaisants.

Il y a un genre de matériel et de fournitures dont les bureaux de poste et les employés ont un besoin manifeste mais que le Ministère ne fournit pas faute d'en avoir le droit, tels les meubles et les effets mobiliers ordinaires, les ventilateurs, les extincteurs, les tuyaux d'arrosage, etc. Ces meubles et effets lui viennent du ministère des Travaux publics ^{2/}. Le Ministère n'a pas manqué de nous dire qu'il avait toujours pu compter sur l'aide de ce dernier.

Il y a enfin l'entretien et les réparations de ce matériel et de ces fournitures.

Dans les grands bureaux de poste, le Ministère maintient des équipes qui assument ces charges, mais seulement pour le mobilier du service postal proprement dit. Dans les bureaux plus petits, il confie les réparations à l'extérieur. S'il s'agit des autres genres de matériel et de fournitures, l'entretien et les réparations jusqu'à ces derniers temps étaient du ressort du ministère des Travaux publics.

Nous ne tenterons pas de référer à chacune des innombrables plaintes des employés. Quelques exemples suffiront: armoires, chaises et tables vétustes, bacs roulants mal entretenus, machines à oblitérer usées, tables de métal sans rebord de

^{1/} Le Ministère procède à un inventaire de son matériel et de ses fournitures une fois par année au cours des mois de mai et juin.

^{2/} Tout récemment, on a décidé de confier l'ameublement et les fournitures de bureau au ministère de la Production de défense.

protection, convoyeurs non munis de filtres à poussière, manque de cahiers à timbres avec onglet, insuffisance de crayons et de ciseaux, ventilateurs hors d'usage, extincteurs en mauvais état de fonctionnement, et combien d'autres.

Nous avons constaté par nous-mêmes l'exactitude de plusieurs de ces plaintes. Nul doute que des problèmes existent.

Ces problèmes découlent, soit d'un manque d'attention ou de vérification à l'échelon local, soit de l'insouciance de certains maîtres de poste, ou des deux à la fois. On peut aussi les attribuer parfois à un défaut de réelle collaboration ou une absence de coordination entre le ministère des Postes et le ministère des Travaux publics.

Un bon nombre de ces problèmes se résoudraient plus facilement si l'on octroyait des pouvoirs additionnels au Ministère pour l'entretien général des bureaux de poste et les réparations mineures et si, de leur côté, les ingénieurs régionaux du ministère des Travaux publics avaient plus de latitude dans le double secteur des finances et de l'exécution ^{1/}.

Il y a des directeurs de district et des maîtres de poste, peut-être plus entreprenants ou plus combattifs que d'autres, qui n'éprouvent aucune difficulté sérieuse à maintenir leurs locaux en bon état. Ils réussissent, grâce à leur acharnement, à obtenir à peu près tout ce qu'ils veulent des représentants des Travaux publics. Par contre, il y en a, soit parce qu'ils ne comprennent pas ou ne veulent pas comprendre l'importance du problème, soit parce qu'ils renoncent après un ou deux essais et laissent languir les choses, qui ne font que donner plus de poids aux revendications des employés.

Dans plusieurs endroits, ceux-ci nous ont parlé des démarches qu'ils avaient entreprises sans succès afin de se procurer certains meubles ou fournitures qui leur

^{1/} Nous comprenons que telle est maintenant la politique de ce ministère.

paraissaient essentiels, par exemple, des moustiquaires, des écrans, des déflecteurs, des appareils d'aération, des fontaines d'eau glacée, etc.

On comprendra que la Commission ne puisse pas se prononcer sur le mérite de chacune de ces revendications. Tous les intéressés devraient les étudier sérieusement ensemble et le Ministère, selon les recommandations qui lui parviendront, devrait lui-même remédier à la situation ou entreprendre les démarches voulues.

NOUS RECOMMANDONS:

174. Que le Ministère rappelle à tous les intéressés qu'il existe un matériel et des fournitures suffisants et que l'entretien ou le remplacement des articles détériorés par l'usage ne doit pas être négligé.
175. Que le Ministère fournisse aux organisations des catalogues et des barèmes de fournitures pour leur permettre de tenir leurs représentants locaux au courant de la situation.
176. Que dans chaque bureau de poste, par l'entremise des comités locaux conjoints, on procède à un inventaire de l'état du matériel et des fournitures qui s'y trouvent et des besoins d'obtenir certains meubles, effets mobiliers, fournitures ou accessoires additionnels.
177. Que les maîtres de poste et les directeurs de district prennent immédiatement les dispositions requises pour corriger les déficiences notées dans cet inventaire.
178. Qu'on délègue plus de pouvoirs aux directeurs de district et aux maîtres de poste concernant l'entretien, les petites réparations et certaines remises à neuf des bureaux de poste.
179. Que partout où cela s'avérera nécessaire, une meilleure coordination soit établie entre le ministère des Postes et les autres ministères qui s'occupent de l'entretien, plus particulièrement en vue d'en arriver à un service plus rapide.

Nous avons entendu quelques autres griefs.

(1) Le premier en importance a été l'objet d'une certaine publicité: le tabouret des trieurs.

Au début de notre enquête, le Ministère a changé sa politique concernant l'utilisation de ces tabourets. Le mécontentement persiste pour deux motifs: l'interprétation donnée ici et là à la nouvelle politique et le manque de confort des tabourets.

L'utilisation du tabouret est d'ordre personnel. Les uns peuvent fort bien ne pas vouloir s'en servir et se tenir debout, les autres préférer s'asseoir de temps à autre. Le Ministère devrait laisser les trieurs absolument libres d'agir à leur guise. Si des abus surviennent au point d'affecter le rendement normal de quelques trieurs, il n'aura qu'à régler les cas individuels.

Il n'y a pas de doute que les tabourets manquent de confort. Telle est d'ailleurs la raison principale pour laquelle certains trieurs y recourent si peu. Il ne manquerait pas d'intérêt d'observer si un tabouret, à hauteur facilement réglable et muni d'un siège tournant avec dossier et appui-pied, ne serait pas plus populaire.

(2) Pour alléger la fatigue des trieurs, il serait désirable de recouvrir le plancher devant leurs casiers d'un tapis en caoutchouc ou en un autre matériel acceptable.

(3) Dans presque tous les bureaux de poste, il y a une salle à manger, un café-terrace ou un endroit où les employés peuvent se nourrir ou prendre le café, le thé, le chocolat ou un breuvage de leur choix.

Certains de ces locaux, lors du travail du soir ou de nuit, ne contiennent aucun appareil électrique.

Le Ministère pourrait aisément remédier à cette déficience. Il lui suffirait d'installer, à chaque étage où le nombre des employés le justifie, des réchauffoirs ou des distributeurs automatiques, avec banquettes et comptoirs le long du mur.

NOUS RECOMMANDONS:

180. Que le Ministère avise les maîtres de poste qu'un trieur a le droit d'utiliser son tabouret en tout temps, quand bon lui semble.
181. Que le Ministère étudie la possibilité de faire l'acquisition d'un tabouret plus confortable et de recouvrir le plancher devant les casiers de tri d'un matériel destiné à alléger la fatigue.
182. Que le Ministère prenne les mesures nécessaires pour permettre aux employés qui travaillent le soir et la nuit d'avoir l'usage des salles à manger ou des cafétérias et, à défaut, qu'il leur fournisse des réchauffoirs ou des distributeurs automatiques.

(1) Dans les wagons-poste, les commis ambulants, pour parvenir aux sacs de courrier dans la section messageries, se faufilent par une ouverture de deux pieds environ, pratiquée dans le mur au niveau du plancher. Une personne de taille moyenne n'y réussit qu'avec difficulté.

La Commission a proposé que l'on remplace cette ouverture par une porte. Le Ministère considère cette proposition intéressante, même si elle implique des changements dans le matériel de tri. Il se propose d'en discuter avec les compagnies de chemins de fer. Il y aura lieu évidemment de prendre les précautions indispensables pour ne pas trop diminuer l'espace réservé aux commis-trieurs.

(2) Les commis ambulants ont protesté contre la façon pitoyable dont les wagons sont entretenus et équipés: éclairage, chauffage et aération insuffisants, fenêtres, portes, planchers, casiers aux lettres en mauvais état et manque général d'un matériel sanitaire convenable.

Le Ministère reconnaît le bien-fondé d'un grand nombre de ces plaintes. Il en a avisé les compagnies de chemins de fer, sans grand succès. Il a l'intention d'adopter une attitude plus ferme à leur endroit et il compte que celles-ci vont enfin donner suite à ses diverses demandes.

NOUS RECOMMANDONS:

183. Que le Ministère continue ses instances, d'une façon vigoureuse, auprès des compagnies de chemins de fer, en vue d'obtenir une amélioration des conditions physiques et matérielles de travail dans les wagons-poste.
184. Que là où la chose est possible, et surtout dans le cas des wagons que l'on s'attend de garder en service, le Ministère fasse élargir les ouvertures menant aux sacs de la section messageries.

6. La poussière

Au cours d'une journée de travail, les employés, dans l'exécution de leurs fonctions respectives, manipulent des sacs de courrier. Ces sacs sont plutôt sales et cela se comprend.

Les employés se plaignent que le Ministère ne les nettoie pas périodiquement et que la poussière qui s'en dégage, jointe à celle soulevée lors de la manipulation, rend parfois les lieux irrespirables et malsains.

A la demande de l'Administration centrale, le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social a entrepris une étude de cet état de choses à Toronto, en janvier 1965. Il en est venu à la conclusion que la poussière dans le bureau de poste de cette ville n'affectait pas sérieusement la santé des employés.

^{1/} Nous voulons bien le croire, mais le problème demeure. Ce n'est pas parce que certaines conditions de travail ne constituent pas un danger grave en soi qu'elles ne sont pas indésirables et ne persistent pas à être une source d'irritation et de plaintes constantes.

Il doit y avoir une solution, même imparfaite, à cette situation. Les sacs de courrier pourraient être nettoyés à intervalles réguliers. Le Ministère nous dit que des essais au Canada (lavage, nettoyage à sec, extraction de la poussière

^{1/} Il reste toujours possible qu'il n'en soit pas ainsi dans certains bureaux de poste ou succursales postales où l'aération laisse encore plus à désirer.

par vacuum) se sont révélés peu satisfaisants et très coûteux. Par contre, les méthodes de nettoyage des sacs de courrier employés aux Etats-Unis et en Angleterre connaissent un certain succès.

Il semble, de plus, que la quantité de poussière qui adhère à l'intérieur d'un sac est plus ou moins grande et que certaines méthodes de nettoyage sont plus efficaces que d'autres, selon la nature du tissu. Au Canada, les sacs de courrier sont faits de grosse toile.

Enfin, il y a la poussière sur les lieux mêmes du travail où nous avons constaté des manquements inexplicables.

Que le ménage quotidien d'un bureau de poste soit confié à un concierge à l'emploi du ministère des Travaux publics ou à un sous-traitant ou préposé désigné par ce dernier, il y a trop de bureaux de poste dans un état de propreté douteuse.

NOUS RECOMMANDONS:

185. Que le Ministère se soucie davantage du maintien des bureaux de poste dans un état de propreté convenable et émette des directives en conséquence.
186. Que les maîtres de poste, soit personnellement, soit par une personne désignée par eux, fassent régulièrement une tournée d'inspection afin de vérifier l'état de propreté du bureau de poste dont ils ont la direction.
187. Que, dans tous les cas où ils constateront que le concierge ou le préposé au ménage n'accomplit pas son travail convenablement, ces maîtres de poste remédient à la situation.
188. Que le Ministère reconnaisse aux comités locaux conjoints le droit de faire des recommandations à ce sujet.
189. Que le Ministère continue d'effectuer des recherches en vue de trouver une solution aussi pratique que possible au problème des procédés de nettoyage des sacs de courrier.

Nous avons fait part au Ministère de quelques plaintes isolées touchant l'usage des sacs de courrier pour le transport d'articles qui ne leur sont pas destinés. Celui-ci a récemment donné des ordres pour mettre un terme à cet abus.

7. Les nouveaux bureaux de poste, l'air climatisé et l'éclairage

Les nouveaux bureaux de poste

Depuis plusieurs années, la politique du Ministère et des autorités compétentes vise au remplacement par étapes successives, des bureaux de poste qui s'avèrent inadéquats pour une raison ou une autre ^{1/}.

Depuis le 1^{er} janvier 1956, plus de 1,100 bâtisses nouvelles, abritant environ 17,000 employés, ont été construites. Ce dernier chiffre correspond à un peu plus de la moitié des employés des bureaux de poste urbains et semi-urbains travaillant dans des locaux fournis par la Couronne. Naturellement, quelques-unes de ces bâtisses sont de petite dimension et n'abritent qu'un ou deux employés; mais il y en a d'autres, à Vancouver, à Winnipeg et à Québec, par exemple, qui sont des édifices imposants où se retrouve un personnel considérable. A l'heure actuelle, le Ministère a 115 bureaux de poste en voie de construction, y compris celui du nouveau terminus d'Edmonton. Il nous informe, en outre, que les plans des nouveaux terminus d'Ottawa et de Toronto progressent et qu'il a commencé une étude préliminaire en vue de l'érection de nouveaux locaux pour le bureau de Montréal. Lorsque l'on aura achevé ces constructions, on y accueillera environ 8,500 employés qui travaillent actuellement dans des édifices considérés au-dessous de la normale.

Le Ministère soumet que, grâce à l'expérience passée, les employés doivent reconnaître que tout bureau de poste ne répondant pas aux normes courantes des conditions de travail, est remplacé ou remis à neuf au fur et à mesure que les ressources financières le permettent.

La Commission réalise toutefois que plusieurs années peuvent encore s'écouler avant qu'on ne commence à construire à Toronto et à Montréal et elle souhaite

^{1/} Nous avons constaté avec surprise que, dans quelques grands centres, les bureaux de poste, pourtant de construction récente, ne répondent déjà plus aux besoins du service postal.

que des mesures soient prises dans l'intervalle pour apporter à ces édifices des améliorations qui les rendront plus convenables.

NOUS RECOMMANDONS:

190. Qu'en établissant les plans des nouveaux bureaux de poste, les autorités compétentes tiennent davantage compte de toute expansion prévisible du service postal au cours des dix années suivantes et des conséquences probables de cette expansion à tous les points de vue y compris celui du confort et du bien-être du personnel d'exécution sans fonction de surveillance.
191. Que des cloisons mobiles soient utilisées dans les nouveaux bureaux de poste afin de rendre plus facile, le cas échéant, une meilleure disposition des lieux de travail.

L'air climatisé

Il y a un peu plus d'un an, le Gouvernement refusait de procéder à l'installation d'un système d'air climatisé dans ses bureaux. Depuis lors, on est moins rigoureux. Ainsi, on a autorisé un tel système dans le terminus postal de Winnipeg. On en prévoit du même genre dans les terminus dont on projette la construction. Le Ministère se propose de plus de demander aux Travaux publics de se prononcer sur les possibilités d'installer ce système dans certains immeubles plus anciens et, à défaut, de lui fournir des climatiseurs individuels.

NOUS RECOMMANDONS:

192. Qu'un système d'air climatisé soit installé dans tous les bureaux de poste urbains qui seront érigés, pourvu que le climat de la région le justifie.
193. Qu'à défaut de pouvoir procéder à une telle installation dans les bureaux de poste urbains déjà construits, on prenne les dispositions requises pour assurer aux employés une aération convenable dans tous les endroits où ils ont à travailler.

L'éclairage

Dans les nouveaux bureaux de poste, le Ministère veille maintenant à un meilleur éclairage. Dans les anciens, il affirme suivre à la lettre les règles

et normes reconnues. Il les juge satisfaisantes et comparables à celles appliquées dans l'industrie. Il prétend que, partout où il a pu, il s'est départi de tout équipement d'éclairage désuet. Il a obtenu, dit-il, du ministère des Travaux publics, que des appareils à lumière fluorescente ou, à défaut, un système d'éclairage additionnel, soient installés.

Il y a pourtant des plaintes. Certaines nous paraissent bien fondées. Ainsi, nous avons visité plusieurs sections de tri, dans des succursales postales en sous-sol et dans des wagons-poste, en particulier, où l'éclairage était loin d'être suffisant.

NOUS RECOMMANDONS:

194. Que l'on procède à une inspection complète de chaque bureau de poste urbain, de chaque succursale postale et de chaque wagon-poste afin de s'assurer que l'éclairage est à la fois satisfaisant et conforme aux règles et normes établies.
195. Que cette inspection se fasse par l'entremise des comités locaux conjoints.

8. Le transport des employés

(1) Règle générale, le Ministère ne s'occupe pas du transport d'un employé de sa résidence à son lieu de travail, et inversement.

(2) Il assure cependant le transport d'un lieu de travail à un autre, tel le facteur qui quitte le bureau de poste pour se rendre au début de son itinéraire ou qui y retourne en fin de matinée ou d'après-midi, ou le commis des postes que l'on déplace sans préavis d'une succursale postale à une autre.

(3) Le Ministère affirme ne pas perdre de vue le fardeau des frais de transport pour l'ensemble de ses employés. Dans la mesure du possible, il tient compte des horaires des services de transport en commun dans la fixation de l'heure où le travail commence et finit pour chaque équipe. Il prend les mêmes précautions, dit-il, lorsqu'il trace l'itinéraire d'un facteur. Il précise que si cet itinéraire

finit à une distance de plus de cinq cents verges du mode de transport le plus proche, ou si la période d'attente se révèle trop longue, il voit à ce que le facteur soit véhiculé par d'autres moyens.

(4) L'entente habituellement conclue pour le transport des facteurs avec les transporteurs publics est de la nature d'un contrat forfaitaire fondé sur quatre courses par jour, par personne. Quand un tel contrat ne peut être passé, parce que la société de transport refuse son accord ou parce qu'elle exige un prix trop élevé, le Ministère remet au facteur des billets dont le nombre varie de quatre à neuf, selon la nature de son itinéraire.

(5) Les variations dans le volume du courrier et dans les conditions de marche influent sur l'heure où le facteur termine sa tournée. Il est donc parfois difficile, soumet le Ministère, de régler le transport de façon à éviter toute attente.

(6) Il a révisé récemment son règlement régissant le transport des facteurs dans le but de leur assurer un transport adéquat en tout temps.

Nous jugeons ces renseignements satisfaisants dans l'ensemble. Aux employés qui ne seraient pas convaincus que toutes les précautions énumérées soient prises, nous signalons que le Ministère consent à en discuter et à chercher une solution conforme à sa politique générale.

On nous a soumis deux autres problèmes concernant le transport.

(1) Le premier n'intéresse que les facteurs.

Ceux-ci proposent que le Ministère abroge le règlement leur interdisant l'utilisation de leur automobile pour se rendre à leur itinéraire et pour en revenir.

Cette proposition offre à la fois des avantages et des inconvénients.

Avantages

a) S'il en était ainsi, le facteur arriverait plus tôt à son itinéraire et

accomplirait sa tâche dans un temps moindre que les huit heures qui lui sont présentement allouées. D'où, la possibilité d'ajouter quelques points de remise à son itinéraire pour porter la période de travail à huit heures complètes et de réduire le nombre des itinéraires et de diminuer le personnel et les dépenses.

b) Moyennant considération, les facteurs pourraient peut-être en venir à un accord avec le Ministère concernant le transport du courrier aux armoires de relais. On éliminerait ainsi le transport de ces sacs par des entrepreneurs.

Inconvénients

a) Le Ministère se verrait probablement obligé de dénoncer ses contrats de transport forfaitaires parce que les sociétés de transport, en présence de besoins grandement réduits et de changements continuels probables, y perdraient intérêt.

b) Il ne faut pas oublier que tous les facteurs n'ont pas d'automobile.

Au jour de rotation du facteur régulier ou un jour où il s'absente, si son remplaçant ne possède pas lui-même de véhicule ou préfère ne pas s'en servir, il deviendrait nécessaire de recourir aux moyens de transport en commun. D'où, un retard dans l'heure normale du début de la livraison et des plaintes en perspective de la part de certains usagers.

c) En cas d'accident ou de panne, les délais encourus influeraient sur l'horaire de la livraison.

d) La Couronne deviendrait l'objet de poursuites judiciaires possibles de la part de tiers.

e) Le Ministère estime qu'il y aurait lieu dans certains cas de modifier les itinéraires afin que les points de départ et d'achèvement soient raisonnablement rapprochés et que le facteur n'ait pas à parcourir une distance trop longue avant d'arriver à son automobile à la fin de sa tournée.

Quoique incomplet, cet exposé fait suffisamment ressortir les nombreuses difficultés que soulève la proposition des facteurs. Ces difficultés ne sont pas insurmontables. Le Ministère se propose d'en poursuivre l'étude et d'en discuter le pour et le contre avec l'Union des Facteurs.

(2) Le second problème affecte l'ensemble des employés.

On s'est plaint que le préavis donné par le Ministère, lors d'une demande de surtemps, est souvent si court que les employés n'ont pas le temps d'organiser leur retour au foyer après l'interruption des services de transport en commun.

Le Ministère admet que, sans sa faute, il y a parfois préavis insuffisant. Dans ces circonstances, nous croyons que celui-ci devrait procurer aux employés les moyens de transport requis.

NOUS RECOMMANDONS:

196. Que les maîtres de poste revoient périodiquement les ententes relatives au transport des employés, surtout dans le cas où les services de transport en commun ne sont pas disponibles.
197. Que le Ministère procède à une étude complète de la proposition des facteurs de rescinder le règlement leur interdisant l'utilisation de leur automobile dans l'exercice de leurs fonctions.
198. Qu'une fois cette étude terminée, le Ministère en discute le pour et le contre avec l'Union des Facteurs, tout d'abord au niveau national et, si nécessaire, au niveau local.
199. Que le Ministère se charge de fournir le transport lorsque les employés, sans préavis suffisant, sont requis de faire du travail en surtemps après que les services de transport en commun ont cessé de fonctionner.

9. Le stationnement

Un bon nombre d'employés des Postes ont des automobiles dont ils se servent pour se rendre au travail et en revenir. Pour plusieurs, ce n'est là ni un luxe, ni un caprice, mais une nécessité. Le Ministère fixe parfois une heure d'arrivée ou de départ qui empêche des employés de compter sur les moyens de transport

en commun. C'est de ces employés dont nous nous soucions d'abord et avant tout.

Le ministère des Travaux publics met à la disposition de différents ministères des parcs ou terrains de stationnement de plus ou moins grande dimension et il détermine, pour la gouverne de ces ministères, un ordre de priorité dans l'allocation des espaces disponibles.

Aux Postes, l'ordre de priorité généralement reconnu est le suivant:

- a) les véhicules qui sont la propriété de l'Etat;
- b) les véhicules du directeur de district, du maître de poste, du personnel supérieur et des employés souffrant d'une infirmité physique;
- c) les véhicules des employés dont les fonctions officielles les obligent à les utiliser au cours de leur journée de travail;
- d) les véhicules des autres employés qui, le plus souvent, en profitent par ordre d'arrivée.

(1) On s'est beaucoup plaint du petit nombre de ces espaces et du mode de répartition. On a référé à des places qui ne sont pas utilisées durant la soirée ou la nuit et qui demeurent libres parce que l'heure de départ des employés des Postes coïncide avec l'heure d'arrivée des employés autorisés à les occuper de jour. Il semble qu'un décalage d'une quinzaine de minutes dans l'heure d'arrivée permettrait l'usage d'un plus grand nombre de ces places allouées, soit au ministère des Postes, soit à d'autres ministères.

(2) On a dit que, dans une certaine ville, l'entrepreneur chargé du transport du courrier remise ses camions dans l'enceinte du bureau de poste toute la nuit et prive les employés d'espaces de stationnement.

(3) On a signalé enfin qu'on accorde des places à des employés d'autres ministères dont les droits de priorité sont parfois inférieurs à ceux de postiers.

Loin de nous de croire que le problème du stationnement des automobiles des employés des Postes, dans le contexte actuel, soit de solution facile.

Les bureaux de poste, la plupart du temps, sont situés en plein coeur d'un secteur commercial. Les terrains vacants adjacents, ou d'accès facile et pratique, y sont rares ou d'une valeur telle que le Gouvernement ne juge pas sage d'en faire l'acquisition ou de les louer à des seules fins de stationnement. Leurs cours intérieures, le plus souvent, sont restreintes au point que d'y permettre le stationnement risquerait à certaines heures, soit de paralyser la circulation des camions et véhicules de transport du courrier, soit de la rendre très difficile.

NOUS RECOMMANDONS:

200. Qu'à l'occasion de l'établissement de nouveaux bureaux de poste, l'on prenne les mesures requises afin d'assurer aux employés des Postes (et surtout à ceux qui doivent travailler durant la soirée ou la nuit) un nombre suffisant d'espaces aux fins de stationnement.
201. Qu'à l'avenir, compte tenu des circonstances locales, le Ministère répartisse les espaces de stationnement selon les besoins et non selon l'ordre d'arrivée et qu'il adopte comme critère de base la distance que l'employé doit parcourir pour se rendre au travail ainsi que les moyens de transport en commun à sa disposition.
202. Qu'à parité de besoins dans une telle répartition, l'ancienneté devienne le facteur décisif.
203. Que le Ministère, dans les cas où l'espace réservé au stationnement est restreint, s'efforce de faire coïncider les heures de relève avec celles où le transport en commun peut encore être utilisé.
204. Que l'usage des espaces de stationnement par les entrepreneurs de transport soit formellement prohibé, sauf aux fins immédiates du service postal.
205. Que le Ministère, toujours en tenant compte des circonstances locales, étudie la possibilité d'allouer des espaces de stationnement par rotation afin qu'un plus grand nombre d'employés puissent en profiter.
206. Que le Ministère cherche à obtenir du ministère des Travaux publics, des espaces de stationnement pour les employés qui travaillent dans la soirée ou durant la nuit, sans perdre de vue que certaines personnes utilisant les espaces alloués à d'autres ministères peuvent avoir un droit de priorité inférieur.

207. Que partout où possible, des ententes interviennent par l'entremise du ministère des Travaux publics en vue de l'utilisation, au cours des horaires de travail de la soirée et de la nuit, des espaces de stationnement accordés, même à juste titre, à d'autres ministères et, si nécessaire, que l'on ait recours à un décalage d'une quinzaine de minutes dans ces horaires pour en arriver à une meilleure coordination.
208. Qu'à toutes les fins mentionnées dans les recommandations 201 à 207 inclusivement, le Ministère acquiesce à la participation des comités locaux conjoints.

10. Le droit de fumer

Postiers et facteurs ont revendiqué le droit de fumer en tout temps et en tous lieux. Le Ministère reconnaît ce droit, mais il juge bon d'en limiter l'exercice pour des raisons de sécurité ou pour de simples considérations de savoir-vivre.

Il n'y a pas d'incidence connue où un feu dans un bureau de poste a été attribué à la négligence d'un employé qui fumait. Cependant, quelques cas de courrier détérioré ou endommagé nous ont été signalés.

Nous ne croyons vraiment pas que le risque vaille d'être pris et nous admettons qu'il incombe au Ministère d'adopter des mesures adéquates. Nous endossons donc sa décision de ne pas permettre à ceux de ses employés qui manipulent le courrier ou le trient de fumer dans l'exécution de ces fonctions. Par contre, il nous semble qu'un plus grand nombre d'endroits pourraient être désignés comme des secteurs où fumer.

Quant aux guichetiers, la règle établie nous paraît trop rigoureuse. Qu'on défende à ceux-ci de fumer alors qu'ils servent le public, nous sommes d'accord. Il y a des restrictions semblables pour les employés d'un grand nombre de services publics, de banques, de magasins et autres établissements industriels ou commerciaux. De là à étendre cette interdiction à toute la zone des guichets, il y a une marge appréciable.

Il reste le cas des facteurs sur leurs parcours.

Nous ne voyons aucune objection à ce que ceux-ci soient autorisés à fumer une fois à l'extérieur. Nous n'hésitons pas à croire que dans les cas où ils ont à communiquer avec leurs clients, ils sachent respecter les règles de la politesse la plus élémentaire.

NOUS RECOMMANDONS:

209. Que les règlements actuels du Ministère concernant le droit de fumer soient maintenus, sauf pour les facteurs une fois à l'extérieur des bureaux de poste et pour les guichetiers lorsqu'ils ne servent pas immédiatement le public.
210. Que le Ministère autorise les maîtres de poste à désigner un plus grand nombre d'endroits où les employés de l'intérieur qui manipulent le courrier ou le trient pourront fumer.

CHAPITRE 25

AFFECTATION POUR CAUSE A UN EMPLOI DE CHOIX

L'âge, la maladie ou un accident rendent parfois un employé incapable de remplir quotidiennement les tâches normales de son occupation sans que pour cela tout travail lui soit impossible.

Les postiers, et surtout les facteurs, se sont préoccupés de ce cas. Ils ont suggéré que le Ministère, dans la mesure où il le peut, confie à cet employé des fonctions moins lourdes.

Cette suggestion s'inspire d'un souci d'entraide mutuelle, légitime et louable. Mais elle pose des problèmes sérieux.

Il y a peu d'emplois permanents aux Postes qui exigent un effort physique minime. Ces emplois qu'on qualifie d'emplois "préférentiels" sont fort en demande et sont décernés selon l'ancienneté, pourvu que les candidats aient la compétence voulue. Pour les rendre accessibles à un employé handicapé, il faudrait donc que les organisations et les employés consentent à modifier leur politique actuelle sur l'ancienneté^{1/}. Il y a là matière à réflexion.

Le Ministère nous assure qu'il s'efforce, quand il le peut, d'affecter certains employés âgés, malades ou accidentés à des tâches plus légères. En d'autres occasions, si ces employés ont les connaissances et les qualifications requises, il tente de les faire permuter à un autre ministère.

Le Ministère est-il en mesure de faire davantage tout en tenant compte du rôle qu'il a à remplir et des obligations qui lui incombent?

^{1/} Voir le chapitre 12, intitulé "L'ancienneté".

La réponse n'est pas facile.

Peut-être serait-il opportun, surtout dans les plus importants bureaux de poste urbains, que le Ministère procède à une étude de la situation locale dans son ensemble afin de déterminer si un ou plusieurs nouveaux emplois de choix permanents ne pourraient être créés ou si une ou plusieurs tâches considérées comme légères ne pourraient être combinées ou modifiées. Ainsi, certains employés désavantagés n'auraient pas à quitter le service postal.

NOUS RECOMMANDONS:

211. Que le Ministère continue d'affecter ses employés handicapés, mais capables de travailler, à des tâches plus légères.
212. Que les organisations et les employés aident le Ministère à agir ainsi en acceptant qu'un certain nombre d'emplois "préférentiels" ou comportant des tâches plus légères soient attribués à des employés handicapés sans égard pour l'ancienneté.
213. Qu'une étude soit entreprise par les directeurs de district et les maîtres de poste des bureaux urbains les plus importants, avec l'aide et la collaboration des comités locaux conjoints, dans le but de déterminer, selon les conditions de l'endroit, si un ou plusieurs nouveaux emplois de choix à tâches ou fonctions plus légères ne peuvent être créés.

CHAPITRE 26

QUELQUES BENEFICES MARGINAUX IMPORTANTS

Les employés des Postes jouissent de tous les bénéfices marginaux accordés par le Gouvernement aux fonctionnaires. Nous en avons commenté plusieurs dans les chapitres précédents.

Dans celui-ci, nous référons, à une exception près, aux bénéfices marginaux qui ont un caractère de sécurité sociale et qui visent à protéger un travailleur contre les risques probables, ou simplement possibles, de la vie, tels la maladie et l'âge.

Certains de ces bénéfices ont fait l'objet de remarques, de critiques et de suggestions aussi nombreuses que diversifiées. Il serait à la fois inutile et fastidieux de les commenter les unes après les autres. Nous avons tenté de les grouper, en tenant compte des propositions contenues dans les mémoires soumis par les dirigeants nationaux des organisations, en avril dernier.

Avant d'aborder cette étude, nous tenons à préciser notre pensée.

(1) Que ce soit dans le cours normal des choses ou dans le climat de négociations collectives, les bénéfices marginaux dont il s'agit se jugent généralement comme un tout plus ou moins indivisible. La plupart du temps, on les considère dans le contexte des traitements.

Or, tel que signalé plus haut, les employés n'ont discuté que de quelques-uns de ces bénéfices. Nous ne les blâmons pas d'avoir pris cette attitude et de ne vouloir manifestement pas perdre ceux dont ils se sont dits satisfaits.

Mais nous ne pouvons ignorer ce fait. Nous ne pouvons pas, de plus, perdre de vue que nous n'avons aucune juridiction en matière de salaires et que ces

salaires seront analysés à fond sous peu "dans le climat de négociations collectives".

(2) Un autre aspect nous a donné à réfléchir.

Nous nous sommes demandé si, dans le cadre restreint de notre mandat, il serait raisonnable de faire des recommandations précises sur un sujet d'une portée aussi générale et d'un intérêt primordial pour tous les fonctionnaires. Les groupements auxquels ceux-ci appartiennent n'ont pas comparu devant nous. Nous ne savons pas s'ils endossent les opinions des employés des Postes.

Pour toutes ces raisons, et après mûre réflexion, nous avons décidé d'exposer les principales revendications dont nous avons été saisis, d'exprimer, à l'occasion, nos propres réactions et de ne faire que quelques recommandations d'ordre général.

Nous espérons que cette décision sera comprise et acceptée. Par ailleurs, elle permettra aux autorités compétentes et à tous les intéressés de connaître le point de vue des employés des Postes et d'agir en conséquence, si bon leur semble.

1. La pension de retraite et les prestations de décès

La Loi sur la pension du service public ^{1/} assure une pension de retraite aux employés des Postes à certaines conditions.

Dans l'ensemble, ceux-ci proposent que le Gouvernement en augmente les prestations et en réduise les contributions.

Ils ont recommandé:

- a) que la retraite devienne facultative après 25 ans de service;
- b) que la pension soit payée après 30 années au lieu de 35;
- c) que celle de la veuve soit portée de 50 p. 100 à 100 p. 100 et que 10 p. 100 soit accordé par surcroît pour chaque enfant à charge jusqu'à un maximum

1/ S.R., 1952-53, c. 47, tel qu'amendé.

de quatre enfants;

- d) que le calcul des prestations soit basé sur les cinq meilleures années de paye au lieu de six, comme c'est le cas actuellement;
- e) que les prestations soient versées à raison de $2\frac{1}{2}$ p. 100 par année de service au lieu de 2 p. 100; et
- f) que les employés bénéficient des intérêts, calculés au taux des banques, sur les contributions remboursées.

On a prétendu que le nouveau régime de pensions du Canada est supérieur à celui de la pension de retraite parce qu'il accorde des prestations plus fortes et exige des cotisations relativement moins élevées et de moins longue durée.

Enfin, les organisations ont réclamé une participation à la gestion du fonds de la pension de retraite afin d'être en mesure de tenir leurs membres au courant de la situation financière réelle de ce fonds et de ses besoins actuariels.

Tous ceux qui ont formulé ces diverses suggestions devant la Commission admettront qu'ils ne lui ont soumis à l'appui aucune étude approfondie.

Celle-ci, cependant, s'est renseignée et elle croit rendre service aux employés des Postes en résumant certaines des observations dont on lui a fait part. Peut-être les trouvera-t-on par trop favorables au maintien du régime actuel. Quoi que nous disions, il faudra bien que les organisations entreprennent un jour toutes les recherches voulues pour discuter avec les autorités compétentes des modifications à la Loi sur la pension du Service public qu'elles désirent. Nos remarques leur permettront pour le moins de juger l'ensemble du problème de façon plus objective et de connaître à l'avance quelques-uns des obstacles qu'elles auront à surmonter en temps et lieu.

Nous avons l'impression que les employés des Postes ne conçoivent pas avec précision certains des avantages que le fonds de retraite leur offre. Ils ignorent son mode de fonctionnement. Ils n'ont aucune idée de la somme dont il doit disposer

pour se maintenir sur des bases actuarielles solides. A bien y penser, il est probable que seul un actuaire puisse en saisir toutes les subtilités financières!

(1) Il n'y a aucun doute que le solde actuellement au crédit du compte de pension de retraite est substantiel. Il n'y a aucun doute que ce solde, auquel s'ajoutent les contributions annuelles courantes des employés et les montants que l'Etat y apporte, dépasse de beaucoup les paiements effectués. D'où, l'impression générale qu'il y a un excédent et que les prestations doivent être augmentées.

Ce compte suit les principes de consolidation de rente communément acceptés dans le cas de régimes de pension alimentés à la fois par l'employeur et les employés.

On y considère la pension comme une compensation différée. Une fois les taux établis, on perçoit les contributions aux niveaux que l'on juge nécessaire afin d'accumuler assez de fonds au cours de la carrière active des participants et de payer, le moment venu, les pensions de retraites pré-déterminées et les prestations subsidiaires. Si le nombre des employés dans la fonction publique demeurerait fixe et si le régime de la pension de retraite atteignait en même temps sa pleine maturité, les contributions annuelles des employés et les crédits versés par l'Etat (y compris les intérêts) égaleraient, en théorie, le montant des prestations à distribuer. En attendant qu'il en soit ainsi (si jamais cela arrive) les contributions et les sommes créditées au compte dépassent le montant des prestations et ce compte continue de s'accroître. Cet accroissement reflète simplement celui des obligations envers les participants en service actif et envers les retraités. Il n'indique pas un "excédent".

En d'autres termes, que les rentrées d'une seule année dépassent les prestations versées ou que le solde créditeur du compte de pension de retraite s'accroisse au cours des années ne signifient pas qu'il y a un surplus d'argent dans ce compte.

Il y a un seul moyen de déterminer un excédent ou un déficit: établir à l'aide de calculs actuariels le montant de toutes les prestations qui doivent venir à échéance, et la somme des contributions futures de tous les participants, passés et présents. La Loi sur la pension du Service public exige que cette évaluation actuarielle soit faite et qu'un rapport en conséquence soit déposé devant le Parlement, au moins une fois tous les cinq ans ^{1/}.

Nul ne peut donc dire, semble-t-il, qu'une marge soit présentement disponible pour l'octroi de prestations additionnelles. Il n'y a pas d'excédent en soit, il n'y a qu'un solde. Ce solde, nous le répétons, représente le montant qui, joint aux contributions futures des participants actuels, à celles du Gouvernement et aux intérêts qui s'y ajouteront, doit acquitter toutes les prestations qui seront accordées aux participants, passés et présents, ainsi qu'à leurs personnes à charge. Si, cependant, la valeur actuelle des prestations futures venait à excéder la valeur actuelle des contributions futures ajoutées au solde en caisse, le fonds serait déficitaire d'un montant équivalent à l'excédent.

(2) On a aussi discuté devant nous du pourcentage des traitements (c'est-à-dire du taux de la contribution totale) nécessaire au paiement des prestations futures aux nouveaux participants.

Si les traitements du Service public augmentent à l'avenir à la cadence moyenne de 3 p. 100 par an, on estime qu'environ 18 p. 100 du montant des traitements des nouveaux participants et 16 p. 100 de celui des nouvelles participantes devront être retenus pour répondre à leurs prestations futures.

Comme les participants contribuent à raison de $6\frac{1}{2}$ p. 100 de leur traitement et les participantes à raison de 5 p. 100, le coût réel pour l'Etat des prestations qui seront payables aux nouveaux participants équivaudra à près du double

^{1/} Le dernier rapport a été déposé le 12 novembre 1964. On nous avise que les organisations peuvent se le procurer sur demande.

des contributions versées par ces participants.

Au cours des dix années précédant le mois de mars 1965, les employés ont versé \$472,500,000 au compte de pension de retraite tandis que l'Etat de son côté y a ajouté \$865,800,000, outre une somme d'intérêts de \$526,000,000. De ce chef, \$39,900,000 n'avaient pas encore été inscrits comme dépenses budgétaires au 31 mars 1965. Ainsi, même en ne tenant aucun compte des intérêts, l'Etat pourrait bien avoir à payer plus que le double des contributions versées par les fonctionnaires souscripteurs.

Si l'on exclut le supplément de frais à prévoir au titre des relèvements généraux des traitements futurs, le compte de pension de retraite au 31 mars 1965 était donc à peu près en équilibre. Des déficits peuvent toutefois survenir de temps à autre:

- a) soit parce que les contributions de base ne sont pas suffisantes;
- b) soit parce qu'aucun crédit spécial n'est prévu pour les accroissements d'obligations résultant de ces relèvements généraux des traitements futurs; ou encore,
- c) parce que l'évolution économique n'est pas aussi favorable que les évaluations précédentes ne le donnaient à espérer.

Il n'y a jamais eu de déficit attribuable au défaut de l'Etat de verser ses contributions proportionnelles. Les gouvernements qui se sont succédés, ont, dans le passé, comblé ces déficits lorsqu'ils le jugeaient commode ou opportun. Pour éviter qu'ils subsistent pendant un certain temps sans que le solde en caisse soit proportionnellement augmenté, le ministère des Finances a crédité le compte d'un montant égal au déficit total et a débité le bilan du Gouvernement du même montant sous la désignation de débit différé. Ce procédé lui a permis de liquider ce débit différé au moment approprié et, en même temps, de porter au compte les obligations nettes entières du régime de pension de retraite du Service civil,

de telle sorte que les intérêts ont pu courir sur le montant total net des obligations et qu'aucune perte n'en est résultée.

(3) L'excédent des contributions des employés et de la participation de l'Etat sur les prestations effectivement payées a été et continue d'être utilisé pour satisfaire aux besoins courants de revenus du gouvernement au pouvoir.

Cette situation n'a rien de sinistre, ni de suspect.

Comme le compte de pension de retraite n'est qu'un compte au Fonds du Revenu consolidé, il entre dans le cours normal des choses que les excédents des recettes sur les dépenses soient à la disposition du Gouvernement.

De plus, dans tout régime privé de pension de retraite dont les frais sont partagés entre l'employeur et les employés, les administrateurs du fonds ainsi constitué, sachant qu'ils n'ont pas à effectuer des paiements immédiats, ne manquent pas de procéder à des investissements normaux, soit pour financer des activités du Gouvernement, soit pour promouvoir des entreprises garanties par ce dernier.

Dans le cas du Service public, il n'y a aucune raison de douter de la survivance de l'employeur. Il ne peut y avoir un meilleur investissement qu'une obligation du Gouvernement du Canada. Le solde du compte de pension équivaut à un tel investissement, accompagné de l'engagement du Gouvernement de verser des prestations aux participants du Service public et à leurs personnes à charge, dans le cadre de la Loi sur la pension du Service public. Si ce solde ne se trouve pas dans une banque à charte ou dans les caveaux de l'édifice du Parlement sous la forme d'une réserve-or, les prestations futures n'en sont pas pour cela compromises. Celles-ci constituent un droit garanti par la législation: tant que le Parlement aura les pouvoirs de lever des impôts ou de recourir à des emprunts, on paiera les prestations prescrites.

(4) Si le rapport actuel entre les contributions et les prestations doit être maintenu, tout accroissement de ces dernières demeure subordonné à une

augmentation correspondante des contributions. L'inverse est aussi exact. Par conséquent, si le taux des contributions est réduit, les prestations diminueront dans la même proportion. De là, il découle que le paiement d'intérêt sur les remboursements, tel que suggéré par les organisations, entraînera l'augmentation des contributions ou la réduction des prestations. On estime qu'il en coûterait environ 1 p. 100 du solde annuel pour payer des intérêts sur ces remboursements. N'est-il par préférable de maintenir les prestations à un niveau favorable et de permettre ainsi à la grande majorité des participants d'en profiter?

(5) Dans certains milieux, on se demande pourquoi le Régime de pension du Canada permet, dès le début, l'octroi de prestations plus élevées par rapport aux cotisations. Il y a à cela deux raisons:

- a) Le Régime de pension du Canada n'est pas un régime complètement consolidé comme l'est celui que prévoit la Loi sur la pension du Service public.
- b) Il a un délai de maturité relativement court de dix années. Ce facteur, joint au précédent, signifie que les revenus du Régime de pension du Canada, surtout au cours des premières années, sont forcément disproportionnés.

Qu'on nous permette de référer à l'étude faite par la Commission royale d'enquête sur l'organisation du Gouvernement.

Cette étude mentionne que le régime fédéral de pension de retraite est aussi libéral que tous les autres régimes privés, ou presque tous, et plus généreux que la plupart. On y déclare explicitement que ce plan de pension est fort coûteux pour l'Etat. On y énumère plusieurs avantages que nous désirons citer pour la gouverne des employés des Postes:

"Le plan de pension de l'administration est bien plus avantageux que les plans que l'on retrouve dans l'industrie. Sans doute, presque tous les employés de la grande et moyenne industrie sont protégés par des plans de pension, mais la Loi sur la pension du service civil présente plusieurs avantages:

- La participation est automatique, alors que dans bien des plans du secteur privé, l'admissibilité dépend de l'âge ou de la durée du service.

- " Les cotisations ne sont plus exigées après trente-cinq ans de service, alors que dans la plupart des plans de l'industrie, les cotisations sont exigées jusqu'à la retraite.
- . La pension fournit à 2 p. 100 du traitement par année de service alors que la formule est moins généreuse dans la majorité des plans de l'industrie. Dans le plan du service public, on prend comme base de calcul la moyenne du traitement que l'employé a touché durant ses six meilleures années d'emploi, ce qui donne une pension bien supérieure à celle qui résulterait du même pourcentage appliqué au traitement moyen qu'il a touché durant toute sa carrière. Dans l'industrie, les pensions sont très rarement calculées d'après le traitement moyen des années les mieux rémunérées. La période de base fixée par la Loi sur la pension du service public a été abaissée récemment des "dix meilleures années" aux "six meilleures années"; le régime de pension s'en est trouvé sensiblement amélioré et les charges du gouvernement à ce titre, sensiblement accrues.
- . Les paiements faits aux survivants en vertu du plan du service public sont sensiblement plus généreux que ceux de la grande majorité des plans du secteur privé. A la mort de son mari, la veuve reçoit la moitié de la pension de son mari, plus 10 p. 100 par enfant, jusqu'à concurrence de 90 p. 100 de la pension. La pension ne lui est plus versée si elle se remarie; elle y a droit de nouveau si elle redevient veuve.
- . Les modalités du plan du service public concernant le versement immédiat de la pension en cas d'invalidité sont sensiblement plus larges que celles de la plupart des plans du secteur privé, quel que soit l'âge de l'intéressé.
- . Après cinq années d'emploi, les droits à la pension sont pleinement acquis et ils sont reconnus sous forme de pension différée.

La cotisation de l'employé au fonds de pension du service public (6½ p. 100 du traitement pour les hommes et 5 p. 100 pour les femmes) est sensiblement plus élevée que la cotisation aux plans du secteur privé où la plus fréquente est de 5 p. 100. Ce désavantage est compensé du fait que les cotisations ne sont plus exigibles après trente-cinq ans de participation au fonds de pension^{1/}."

Quant aux prestations supplémentaires de décès, voici comment cette Commission s'exprime:

"Les prestations supplémentaires de décès prévues dans la Loi sur la pension du service public ... [sont basées sur les] traitements jusqu'à concurrence de \$5,000.

^{1/} Premier volume, pages 428 et 429.

"Cette assurance-vie collective des fonctionnaires correspond à ce qui se fait dans l'industrie; mais tandis que dans l'industrie la cotisation de l'employeur est normalement de 50 p. 100 au moins, la participation du gouvernement est beaucoup plus faible. Le secteur privé offre nombre de formules diverses visant à accorder le maximum de protection à chaque assuré, mais bon nombre d'employés de bureau adhèrent à des plans les assurant pour au moins l'équivalent de leur traitement annuel. Dans l'industrie, beaucoup de plans d'assurance-vie collective s'étendent aux employés retraités et couvrent les cas d'invalidité totale et permanente. De façon générale, les prestations supplémentaires de décès des fonctionnaires sont moins avantageuses que les prestations équivalentes des plans d'assurance-vie collective de l'industrie.

Tout examen des prestations supplémentaires de décès offertes aux fonctionnaires doit cependant tenir compte des dispositions de la Loi sur la pension du service civil touchant des survivants^{1/}"

Plusieurs associations de fonctionnaires ont suggéré que les prestations maxima des survivants soient portées à l'équivalent du traitement annuel de l'employé.

Nous endossons cette suggestion.

(6) Certains employés s'inquiètent des répercussions du Régime de pension du Canada sur leur Régime de pension de retraite. Le Gouvernement a fourni beaucoup d'explications à ce sujet. Qu'il nous suffise de dire que les contributions totales des employés n'ont pas augmenté lors de l'entrée en vigueur du Régime des pensions. Dans certains cas, les prestations conjuguées dépasseront quelque peu les prestations de retraite. Elles ne leur seront pas inférieures si ce n'est dans le cas d'un employé qui prend sa retraite mais qui travaille par la suite à un emploi en dehors de la Fonction publique. Cet employé devra alors contribuer au Régime de pensions du Canada après avoir atteint 65 ans mais il ne recevra que sa part "diminuée" de la pension de retraite. Les prestations du Régime de retraite versées avant l'âge de 65 ans à ceux qui prennent leur retraite entre 60 et 64 ans seront les mêmes que celles qui sont maintenant payées en vertu de la Loi sur la pension du service public.

^{1/} Premier volume, page 428.

(7) Quant à la participation plus active des organisations à l'administration du fonds, nous l'approuvons en principe. Soulignons cependant qu'il y a déjà un "Comité consultatif pour l'application de la Loi sur la pension du service public" et que ce comité comprend des représentants des divers groupements auxquels appartiennent les fonctionnaires. Ce comité étudie toutes les suggestions qui lui sont faites et soumet au ministre des Finances les recommandations qui lui paraissent opportunes.

Nous suggérons aux organisations d'avoir recours à un actuaire de profession compétent afin que celui-ci les renseigne sur la valeur concrète de leurs propositions dans leur ensemble et afin qu'il détermine, une fois pour toutes et à leur propre demande, si le solde de deux milliards est absolument nécessaire, ou non, pour maintenir l'équilibre du fonds de retraite. Peut-être y aura-t-il lieu alors que les organisations revisent leur position et soumettent d'autres recommandations, mieux comprises et plus à propos, en vue d'obtenir des bénéfices additionnels.

2. Compensation pour les congés de maladie accumulés

On nous a soumis deux propositions concrètes au sujet des congés de maladie:

- a) que ces congés s'acquèrent et s'accumulent dorénavant à raison d'un jour et demi (au lieu d'un jour et quart) par mois civil d'emploi au cours duquel un employé a été payé un minimum de dix jours; et
- b) que celui-ci, lors de sa mise à la retraite, de sa démission ou de son départ volontaire ou involontaire, reçoive l'équivalent en monnaie courante des congés de maladie qu'il n'a pas utilisés ^{1/}.

^{1/} Il a aussi été question de certains abus lors des congés de maladie dits "occasionnels". Nous en avons traité dans le chapitre 13, intitulé "Les congés".

Il y a beaucoup d'employés qui considèrent les congés de maladie comme un droit acquis et non comme une assurance contre les risques et conséquences d'une interruption de travail indépendante de leur volonté et d'une durée indéterminée.

Certains d'entre eux sont enclins, à l'occasion propice et avant leur mise à la retraite, à tirer profit des congés à leur crédit. Ils les qualifient de réserve inutile.

Suivant le Règlement du Service civil ^{1/}, le sous-ministre n'est pas obligé d'accorder les congés de maladie. Sans doute, dans la pratique, il ne les refuse pas. Le texte du Règlement cependant ne permet pas de dire que ces congés constituent un droit acquis et encore moins qu'ils s'accumulent en une réserve dont l'employé peut disposer à volonté.

Il y aurait peut-être avantage à revenir à la politique antérieure à 1962 et à rétablir un lien entre le congé de retraite et les congés de maladie accumulés. Quoique nous n'ayons à notre disposition aucune statistique établissant que, depuis ce changement de politique, les employés ont fait un plus grand usage des congés de maladie accumulés, il n'en demeure pas moins qu'on a ainsi éliminé un excellent stimulant.

Dans l'état actuel des choses, ces derniers ne doivent pas s'attendre à ce que leur réserve de congés de maladie leur soit payée en monnaie courante sans tenir aucun compte du congé de retraite de six mois au maximum ou de la gratification dont ils peuvent alors bénéficier.

Il y a toutefois plusieurs possibilités:

- a) procéder à une étude des tendances de l'usage des congés de maladie au cours des deux dernières années précédant la mise à la retraite;
- b) analyser le rythme des congés de maladie depuis 1962 en le comparant aux

^{1/} Articles 47 à 54.

années où l'on accordait le congé de retraite, eu égard à la réserve accumulée de ces congés de maladie;

c) à la suite de ces études et sans perdre de vue que les services extérieurs d'exploitation des Postes présentent de grandes similitudes avec l'industrie, examiner l'opportunité de l'octroi d'une compensation selon l'un ou l'autre des plans suivants:

(i) le paiement de 25 p. 100 à 50 p. 100 de la réserve accumulée après déduction des six mois du congé de retraite ou de la gratification alors allouée;

(ii) après un certain nombre de jours de maladie accumulés, l'addition d'un pourcentage de ces jours au congé de vacances, si l'employé le désire. Quoique les congés de vacances dans le service public soient assez généreux, cette addition inciterait peut-être les employés à ne pas utiliser à la légère leurs congés de maladie. Nous croyons que cette formule ne serait pas trop onéreuse pour le Gouvernement parce que le personnel resterait alors à son poste au moment où l'on a le plus besoin de lui.

3. Une prime d'ancienneté

La prime d'ancienneté est un supplément de salaire qui a pour unique raison la longue durée de bons et fidèles services. Elle est un mode d'encouragement à l'intention des employés qui ont atteint le plafond d'un emploi offrant très peu de chances d'avancement.

Aux Postes, elle nous apparaît, en principe, comme une mesure recommandable. Elle soulève cependant de tels problèmes que nous suggérons aux employés d'en faire une étude plus approfondie avant de la préconiser officiellement. En voici quelques-uns:

a) Pour l'instant, les employés n'ont-ils par intérêt à concentrer leurs efforts sur l'obtention d'échelles de traitements plus élevés, sur l'amélioration

des méthodes de recrutement et sur l'adoption de modes de formation et de mesures facilitant les mutations ou les transferts pour leur permettre d'accroître leurs connaissances et leurs qualifications et d'augmenter d'autant les possibilités de promotion qui leur semblent si minces aujourd'hui?

b) N'est-ils pas préférable pour eux de chercher à élever les bénéfices marginaux dont ils profitent déjà à un niveau plus acceptable au lieu d'en demander un entièrement nouveau?

c) Les employés doivent prendre en considération les répercussions de la prime d'ancienneté sur le salaire de base. Il ne faut pas que l'employeur s'en prévale pour éviter des augmentations de traitements justifiées. Il ne faut pas que les employés la revendiquent comme moyen d'obtenir l'équivalent en salaire de base. Le principe du salaire égal à travail égal doit être accepté et suivi et la prime d'ancienneté ne doit pas causer un tel chambardement que certains employés gagnent plus par année que leurs surveillants immédiats.

d) Il y a un risque que la prime d'ancienneté affecte le rendement des employés en général ou leur enlève toute ambition.

e) Si les organisations décident de ne pas attendre pour réclamer cette prime, il y a lieu pour elles de décider à quels groupes d'employés elle s'appliquera, quand elle débutera, à quels intervalles elle augmentera et dans quelle proportion. Est-ce le temps que l'employé a passé dans l'ensemble du service ou seulement dans la même classe qui prévaudra? Les années de service ne compteront-elles qu'une fois le maximum du traitement obtenu?

Il ne nous échoit, ni de résoudre ces problèmes, ni de répondre à ces questions et à d'autres pertinentes. Il ne nous incombe pas non plus d'élaborer un régime de prime d'ancienneté et de le suggérer aux employés des Postes. Cette responsabilité appartient à leurs dirigeants nationaux. C'est à eux d'obtenir tous les renseignements dont ils ont besoin, d'en peser le pour et le contre, d'examiner les

régimes en vigueur au Canada et ailleurs et les difficultés que leur mise en application ont pu susciter.

Des recherches sur les pratiques suivies dans l'industrie à l'égard du personnel non clérical révèlent qu'environ 4 $\frac{1}{2}$ p. 100 seulement de ce personnel bénéficie d'une prime d'ancienneté. D'autres recherches, qui remontent à 1964, démontrent que le principe de cette prime s'est généralisé dans les conventions collectives régissant une foule de policiers à travers le pays. Tel était le cas dans 75 p. 100 des 80 corporations municipales où l'on effectua un sondage.

Nous ne croyons pas que le paiement d'une prime d'ancienneté aide le Ministère à solutionner ses problèmes de recrutement et de roulement de main-d'oeuvre dans certaines régions comme celle de la partie centrale de l'Ontario. Ces problèmes se situent plutôt à l'échelon des recrues récentes et ne sont guère reliés aux anciens employés qui seront les seuls à profiter de cette prime.

Celle-ci, par contre, influencerait beaucoup sur le relèvement du moral des employés de longue date. Une revue, faite en février 1966, établit qu'un pourcentage substantiel d'employés des Postes n'ayant pas le rang de surveillants sont au maximum de leur traitement depuis plusieurs années. On y constate que 39.5 p. 100, soit 8,775 employés, font partie de cette catégorie depuis cinq ans ou plus, 18.3 p. 100, soit 4,066, depuis dix ans ou plus, 7.9 p. 100, soit 1,745, depuis quinze ans ou plus, 1.5 p. 100, soit 345, depuis vingt ans ou plus, 0.6 p. 100, soit 143, depuis vingt-cinq ans ou plus, 0.2 p. 100, soit 52, depuis trente ans ou plus, 0.1 p. 100, soit 22, depuis trente-cinq ans ou plus ^{1/}.

Quant à la moyenne des années de service acquises d'un employé avant de devenir agent des postes 1, elle s'élève à un peu plus de dix-sept.

^{1/} Il y a 6,655 employés (30%) qui ont moins de cinq ans de service et seulement 6,730 (30.3%) qui n'ont pas atteint le maximum de leur traitement.

En de telles circonstances, nous estimons souhaitable tout au moins que les employés des Postes, de quinze à vingt années de service, touchent une prime d'ancienneté en monnaie courante. Ils l'apprécieront sûrement plus qu'un témoignage de reconnaissance sous forme d'un insigne en hommage à leur mérite ou d'un cadeau plus ou moins quelconque!

Il est possible qu'il y ait d'autres ministères, outre celui des Postes, où la situation est la même et où un nombre impressionnant de travailleurs appartiennent à des classes ou à des catégories sans issue et comportant un plafonnement aussi bas, sinon plus. Nous n'avons évidemment pas à en discuter. Mais n'est-ce pas là une raison additionnelle pour inciter le Gouvernement à étudier à fond cette situation à la lumière des précédents posés par d'autres gouvernements d'un ordre hiérarchique moindre et à se renseigner sur les avantages et les désavantages d'une prime d'ancienneté, sur ses répercussions sur le régime de base des traitements, sur ses implications financières, sur ses effets sur le personnel de la fonction publique en général et sur tous autres aspects ou facteurs connexes?

4. Les assurances chirurgicales-médicales

(1) Les employés des Postes jugent que le Gouvernement devrait assumer le coût total des frais du régime collectif d'assurance chirurgicale-médicale plutôt que la moitié.

Dans le secteur privé, les employés contribuent à de tels projets dans la majorité des cas. Soulignons que les frais médicaux majeurs sont inclus dans le régime fédéral alors qu'ils ne le sont pas dans un bon nombre de régimes de ce secteur privé.

(2) Les employés qui demeurent en Saskatchewan ont demandé que le Gouvernement acquitte la moitié du coût des primes du régime provincial de santé de cette province. Ils soumettent qu'ils ne sont pas aussi favorisés que leurs compagnons des autres provinces.

Un comité du Conseil national mixte du Service public du Canada a étudié ce problème en 1964. Après des recherches comparatives sur le coût et les bénéfices prévus, ce comité, composé de membres représentant respectivement le Gouvernement et les employés, n'a pas cru bon, dans son rapport, de recommander une telle mesure.

Ici encore, nous constatons que les organisations sont mal renseignées, et nous invitons les autorités compétentes à mettre ce rapport à leur disposition.

(3) Rappelons que d'autres provinces sont en voie d'instituer leur propre régime d'assurance chirurgicale-médicale et que le Gouvernement a annoncé son intention d'adopter un nouveau plan national, le 1^{er} juillet 1968. Il n'y a aucun doute que tous ces projets affecteront le coût des prestations et nécessiteront des modifications aux bénéfices et avantages du régime actuel.

En l'occurrence, il vaut mieux attendre.

NOUS RECOMMANDONS:

214. Que les organisations procèdent à une étude approfondie de l'ensemble des bénéfices marginaux de sécurité sociale dont les employés des Postes profitent présentement en vue de déterminer de façon précise la nature et la raison d'être des changements qu'elles veulent réclamer, y compris l'adoption possible d'un régime de prime d'ancienneté.
215. Qu'à cette fin, les autorités compétentes mettent à la disposition des organisations tous les renseignements dont elles ont besoin pour effectuer cette étude.
216. Que les organisations tiennent respectivement leurs membres au courant de cette étude.
217. Que les autorités compétentes, soit à l'occasion des prochaines négociations collectives, soit en marge de ces négociations, acceptent de discuter de ces bénéfices marginaux et de toutes les modalités qui s'y rattachent.

QUATRIEME PARTIE

PROBLEMES PARTICULIERS AUX

POSTIERS

CHAPITRE 27

LES GUICHETIERS

Les commis des Postes qui agissent comme guichetiers assument diverses fonctions, telles la vente d'articles d'affranchissement et de timbres d'assurance-chômage, la recommandation du courrier, l'insertion d'empreintes dans les machines à affranchir, les transactions à la caisse d'épargne postale, l'assurance de lettres, paquets et colis, etc. Ils doivent donc posséder une connaissance approfondie de la procédure et des règlements des Postes et les opérations financières qui leur échoient les obligent à rendre compte et à répondre de tout déficit. Leur travail quotidien enfin les met en contact constant avec le public.

Il y a un certain nombre de griefs des guichetiers en tant que commis des postes que nous avons étudiés dans la troisième partie de notre rapport. Nous n'y reviendrons pas. Nous ne nous arrêtons ici qu'à ceux qui leur sont strictement personnels.

(1) Chaque guichetier a, ou doit avoir, sa propre caisse. Telle est la règle du Ministère.

Il semble bien qu'on ne respecte pas cette règle à la lettre dans plusieurs bureaux de poste. Ainsi, dans une période de pointe, ou en l'absence du personnel requis et sur ordre d'un surveillant ou d'un maître de poste, deux guichetiers, ou un guichetier et un aide temporaire, utilisent, à l'occasion, la même caisse dans la même journée. Le Ministère n'admet pas cette pratique et nous la réproouvons à notre tour.

Il arrive aussi que l'on confie à un guichetier plus d'un guichet à la fois. Cette seconde pratique nous paraît tout aussi condamnable. Chaque employé

ne devrait recourir qu'à sa propre caisse. S'il existe des cas isolés, que les guichetiers en cause avisent le maître de poste ou, si nécessaire, le directeur de district, afin que ceux-ci remédient à cet état de choses au plus tôt.

(2) Les guichetiers disposent d'un fonds de roulement de vingt-cinq dollars. Ils considèrent cette réserve en caisse insuffisante. Ils nous ont signalé les inconvénients qui en découlent tant pour eux que pour les usagers.

Le Ministère prétend que si un guichetier a besoin de plus de monnaie, il peut l'obtenir de la caisse principale. Mais alors, qu'advient-il si cette caisse est fermée pour une raison ou pour une autre à l'ouverture des guichets?

(3) Nous avons signalé que les guichetiers doivent répondre de leur déficit de caisse et rendre compte.

Voici, en résumé, la politique suivie:

- a) dans tous les bureaux de poste, chaque guichetier a un compte distinct en son nom;
- b) quelles que soient les circonstances, aucun guichetier n'a le droit de s'approprier une partie quelconque des excédents;
- c) on enregistre tout excédent de cinq dollars, ou moins, au crédit du guichetier dans ce qu'on appelle "le fonds d'excédents" du bureau de poste;
- d) on signale un excédent de plus de cinq dollars à l'Administration centrale;
- e) tout déficit doit être comblé par le guichetier responsable. S'il est de cinq dollars, ou moins, celui-ci peut recourir au montant apparaissant à son crédit dans le fonds d'excédents;
- f) par contre, le montant total à son crédit ne peut dépasser vingt-cinq dollars parce qu'il est de rigueur d'aviser l'Administration centrale de tout solde d'excédents au-delà de cette somme. Un guichetier n'a donc jamais plus que cette somme au crédit dans son compte individuel.

Nous concevons aisément que le Ministère ne permette pas que tous les excédents ou surplus de caisse soient versés au guichetier. Une telle politique serait contraire à l'intérêt public. Il n'en est pas autrement dans le secteur privé, dans les banques en particulier. Nous croyons toutefois que le Ministère devrait augmenter la compensation des déficits par les surplus, de cinq dollars à dix dollars, surtout si la caisse de garantie ne continue de servir qu'aux fins restreintes aujourd'hui reconnues ^{1/}.

Le Ministère, de plus, pourrait, sans sérieux inconvénients, porter de vingt-cinq dollars à cinquante dollars le montant du crédit maximum possible au compte individuel d'un guichetier à même le fonds d'excédents. Il pourrait aussi accorder à un guichetier un délai de deux à trois jours pour trouver les fonds nécessaires au remboursement d'un déficit sans caractère frauduleux.

(4) Les guichetiers sont soumis plus ou moins régulièrement à des vérifications comptables par les équipes d'inspection.

Quelques-uns se sont plaints de ne pas toujours être tenus au courant des erreurs décelées lors de ces vérifications.

Il y a ici un conflit que nous ne nous expliquons pas. Le Ministère nous affirme que les équipes d'inspection ont ordre d'obtenir la signature de chaque guichetier sur la formule de vérification. Comment alors celui-ci peut-il ne pas connaître ses erreurs? Le Ministère ajoute que toute erreur, selon ses directives, doit être discutée avec le guichetier et que les irrégularités sont toujours signalées au maître de poste qui, à son tour, les tire au clair avec l'intéressé.

(5) Les guichetiers, sous certaines réserves, répondent des mandats volés qu'ils encaissent ou de la fausse monnaie qu'ils acceptent.

Le Ministère dresse une liste des mandats volés dans l'ordre numérique

^{1/} Voir le chapitre 28, intitulé "La caisse de garantie".

et il exige que le guichetier la vérifie à chaque transaction. Si le mandat volé n'y apparaît pas, le guichetier n'assume aucune responsabilité à la condition qu'il ait pris soin de contrôler l'identité de la personne, la correction du montant inscrit et la date d'apposition du timbre.

Le Ministère étudie chaque cas de fausse monnaie à la lumière du degré de perfection de la contrefaçon, de la pression du travail au moment de l'incident, des précédents s'il y en a, etc.

Dans l'ensemble, nous approuvons cette façon de juger de la responsabilité, pourvu qu'il ne s'agisse pas de règles immuables et que chaque incident soit traité comme un fait particulier. Les guichetiers pourront dorénavant se prévaloir de la procédure des griefs s'ils sont tenus responsables par le Ministère alors qu'ils ne considèrent pas devoir l'être.

(6) En règle générale, le Ministère demande aux guichetiers de vérifier leur caisse dès que celle-ci atteint le montant de \$250. Il concède que ceux-ci n'ont pas toujours le temps de procéder à cette vérification pendant les heures de travail et qu'il leur est plus difficile de remonter à la source d'une erreur après un laps de temps prolongé.

Nous avons l'impression que la grande majorité des guichetiers organisent leur travail en conséquence et surmontent ces difficultés sans trop d'ennuis.

(7) On ordonne parfois aux guichetiers de se rendre à la banque pour y déposer des fonds. Suivant le Ministère, il n'émet cet ordre que si le personnel surveillant n'est pas en mesure de le faire lui-même. Dans notre opinion, tout guichetier devrait demeurer libre d'accepter ou de refuser cette tâche qui offre des risques particuliers.

(8) Les guichetiers proposent que les guichets ferment à 5:30 p.m. au plus tard, au lieu de 6 p.m.

Le Ministère ne pense pas que cela soit possible. Dans les grands centres

urbains, le public insiste présentement pour une heure de fermeture allant au-delà de 6 p.m. Le Ministère s'est déjà rendu à cette exigence dans quelques-uns de ces centres. Il faut admettre que la tendance actuelle vise à la fermeture des établissements commerciaux à des heures plus tardives, certains jours de la semaine.

(9) Les guichetiers de quelques bureaux de moindre dimension s'objectent à l'imposition d'une pause de deux heures en fin de matinée.

Le Ministère les comprend. Il s'agit là, dit-il, de cas exceptionnels. Normalement, les guichetiers travaillent huit heures au cours d'une période de neuf heures. Dans ces bureaux, il n'y a pas toujours moyen de suivre la règle tout en maintenant le service postal à un niveau satisfaisant. On y exécute alors le travail en dix heures.

Le Ministère devrait abandonner cette pratique et recourir à d'autres moyens pour remédier à ce problème.

(10) On a soulevé plusieurs autres problèmes de moindre importance, tels celui d'exempter les guichetiers de tout travail de tri afin qu'ils soient constamment à la disposition du public et celui de leur obligation, en période occupée, de répondre aux appels téléphoniques.

Nous croyons que ces problèmes et les autres du même genre peuvent se solutionner à l'amiable à la suite de discussions au niveau des comités locaux conjoints.

Il y en a un cependant qui apparemment se réglera sous peu: le Ministère a l'intention de laisser aux usagers le soin de demander que leurs colis soient assurés. Les guichetiers ne seront donc plus obligés de leur offrir cette assurance. Le Ministère, par contre, s'oppose à dispenser les guichetiers de fournir des récépissés pour les colis d'une valeur inférieure à un dollar parce que l'utilisateur n'a droit à aucune indemnité sans preuve de dépôt.

A titre de comparaison, on a souvent référé aux conditions de travail des caissiers de banque.

Leur situation nous paraît différente sous plusieurs aspects. La valeur de chaque somme manipulée, la fréquence des opérations et les quantités traitées par les caissiers dépassent de beaucoup celles des guichetiers. Dans un grand bureau, comme celui de Toronto, le total effectif des opérations financières n'a atteint, au cours de la période de pointe de Noël 1965, qu'une moyenne quotidienne de \$200 par guichetier.

NOUS RECOMMANDONS:

218. Que le Ministère s'assure que tous les règlements applicables aux guichetiers soient respectés non seulement par les maîtres de poste et les surveillants mais par le personnel de ses équipes d'inspection.
219. Que le Ministère porte de cinq dollars à dix dollars le maximum du montant qui peut être crédité au compte d'un guichetier à même les surplus ou excédents de caisse de celui-ci.
220. Qu'il continue de permettre que les déficits d'un guichetier soient comblés à même le fonds d'excédents en recourant au surplus apparaissant à son compte individuel jusqu'à concurrence de dix dollars au lieu de cinq dollars.
221. Que le solde créditeur autorisé au compte individuel d'un guichetier soit augmenté de vingt-cinq dollars à cinquante dollars.
222. Qu'un délai de deux à trois jours soit accordé au guichetier pour se procurer les fonds nécessaires aux fins de combler un déficit important et non frauduleux.
223. Que les guichetiers soient libres d'accepter ou de refuser d'effectuer des dépôts à la banque.
224. Que le service des guichets soit arrêté ou réduit au minimum dans les bureaux de poste où les recettes encaissées entre 5:30 p.m. et 6 p.m. ne suffisent pas à payer les frais de maintien du personnel requis.
225. Que les autres problèmes de moindre importance soient solutionnés sur place après discussion au niveau des comités locaux conjoints.

CHAPITRE 28

LA CAISSE DE GARANTIE

Aux termes de l'article 5 (1) (1) de la Loi sur les Postes, le ministre peut "établir et maintenir une caisse provenant de sommes reçues des employés de la poste et payer, sur la caisse, les pertes subies par suite du manquement ou de la négligence de tout employé de la poste, ou entrepreneur de transport postal, dans l'exécution de ses fonctions à l'égard de toute matière relative aux postes canadiennes".

C'est en 1900 que le ministre des Postes s'est prévalu de cette disposition pour la première fois et que le Ministère est devenu en quelque sorte l'assureur des employés, des maîtres de poste et des entrepreneurs contre les risques précités.

En 1919, on constata que les réserves de la caisse avaient atteint \$300,000 et que les intérêts suffisaient amplement à satisfaire aux pertes. On décida de suspendre le paiement des primes.

Faisons ici une mise au point.

Le Ministère nous a dit qu'à cette date les livres indiquaient un déficit de \$9,835.58 par rapport au total des contributions versées par les employés alors qu'il y avait un excédent substantiel dans les rentrées de caisse provenant des maîtres de poste et des entrepreneurs. Quant une caisse de garantie est alimentée par les contributions de trois groupes distincts, il y a lieu de s'attendre que l'un de ces groupes en profitera plus qu'un autre selon les circonstances, même au point d'un excédent des retraits sur les mises de fonds. Il ne faut pas perdre de vue, par exemple, que les guichetiers, parmi les employés des Postes, sont beaucoup plus

sujets, compte tenu de la nature de leur travail quotidien, à commettre des erreurs dues à de simples manquements ou à des distractions bien humaines.

Beaucoup plus tard, en 1950, le Comité parlementaire des comptes publics exprima l'avis que les indemnités et les dédommagements versés à la suite de pertes survenues dans le traitement des différentes classes de courrier ou à l'occasion de vols, de contrefaçons, de retraits frauduleux de la caisse d'épargne, ou autres détournements de même nature, devraient être considérés comme des frais payables à même les recettes normales des Postes et ne devraient pas être imputés à la caisse de garantie.

Ce point de vue était fort défendable.

A vrai dire, là n'est pas la question capitale.

C'est ce qui s'ensuivit qui nous paraît discutable au plus haut point.

A la suite de cette expression d'opinion par le Comité parlementaire des comptes publics, des discussions s'engagèrent entre le ministère des Finances, le ministère de la Justice et le ministère des Postes. Il en résulta un changement de politique touchant les recours éventuels à la caisse de garantie.

En 1953, on considéra logique et raisonnable de ne faire appel à cette caisse que dans les cas de pertes substantielles attribuables uniquement à la malversation soit d'un maître de poste, soit d'un employé, soit d'un entrepreneur de transport postal. Même dans ces cas, il fut convenu que l'on ne tirerait sur la caisse que si le malfaiteur était incapable de rembourser ces pertes.

Nous ne savons pas de façon positive si ce changement de politique fût discuté avec les organisations. Nous soupçonnons fort qu'il ne le fut pas. Peut-être est-ce parce que ceux-ci ne contribuaient plus à la caisse de garantie depuis au-delà de trente-cinq ans, peut-être encore est-ce parce que les indemnités qu'ils avaient perçues entre 1900 et 1917 dépassaient leurs contributions de près de \$10,000.

Un fait demeure certain: ce changement de politique s'effectua sans amender l'article 5 (1) (1) de la loi.

Au cours de notre enquête, et même s'il est vrai qu'aujourd'hui il n'y a probablement que quelques employés qui aient contribué à la caisse de garantie, l'on nous a demandé de nous prononcer sur l'ensemble de ce problème.

Le changement de politique adopté en 1953 a sensiblement restreint la portée de cet article. Pour s'en convaincre, il suffit de souligner qu'on y réfère "à des pertes subies par suite du manquement ou de la négligence" d'un employé quelconque alors que maintenant il n'est plus question que de pertes "substantielles" découlant "uniquement" de la "malversation". Il y a là beaucoup plus que de simples nuances!

L'article 5 (1) (1) de la Loi sur les Postes laisse entière discrétion au ministre d'établir et maintenir une caisse de garantie. Celui-ci en viendra-t-il à la conclusion, comme nous, que les restrictions maintenant en vigueur ne sont conformes ni à la lettre, ni à l'esprit de cet article? Dans l'affirmative, voudra-t-il faire un pas de l'avant et consulter les dirigeants des organisations afin de déterminer s'il y a lieu de rétablir cette caisse dans le cadre des données juridiques prévues dans cet article? Nous n'envisageons pas la possibilité que le ministre considère de liquider la caisse de garantie purement et simplement. Cette façon de procéder n'avantagerait personne même si cette caisse ne doit servir qu'aux fins limitatives attribuables au changement de politique.

Les dirigeants nationaux des organisations doivent réaliser que le rétablissement d'une caisse de garantie destinée à protéger les employés contre leurs "manquements" ou "négligences" obligera ceux-ci à payer des primes assez élevées pour maintenir cette caisse sur une base solvable.

NOUS RECOMMANDONS:

226. Que le ministre des Postes décide de l'opportunité de se prévaloir du pouvoir discrétionnaire que lui reconnaît l'article 5 (1) (1) de la Loi sur les Postes afin de rétablir, ou non, la caisse de garantie dans le cadre des données juridiques prévues dans cet article.
227. Que, compte tenu de la décision à laquelle le ministre en arrivera, celui-ci discute avec les dirigeants nationaux des organisations de tous les aspects et implications de l'établissement et du maintien d'une caisse de garantie destinée à protéger les employés des Postes contre les pertes subies par suite de manquements ou de négligence dans l'exécution de leurs fonctions.

Ces recommandations n'empêchent pas les organisations d'étudier d'autres mesures de protection possibles pour les employés contre les mêmes risques (ou autres) que ceux auxquels réfère l'article 5 (1) (1) de la loi.

Le Ministère ne peut y avoir aucune objection.

Il faut admettre que plusieurs questions se poseront:

- a) la société qui en quelque sorte deviendra la caution de chaque employé des Postes voudra sans doute conserver le droit de se faire rembourser par cet employé dans plusieurs cas;
- b) cette société insistera probablement pour être libérée de ses obligations si l'ensemble des réclamations dépasse un certain montant ou si les déficits de caisse s'avèrent trop fréquents;
- c) les primes seront sûrement proportionnelles au montant des valeurs postales confiées à l'employé.

Il ne nous appartient ni d'insister davantage, ni de recommander quoi que ce soit.

Une simple suggestion nous vient à l'esprit, à savoir, que les dirigeants nationaux ne s'engagent dans l'une ou l'autre de ces mesures de protection qu'après avoir procédé à un référendum parmi leurs membres.

CINQUIÈME PARTIE

PROBLEMES PARTICULIERS AUX

FACTEURS

CHAPITRE 29

LES ITINERAIRES ET LES VERIFICATIONS

(1) Le Ministère tente de dresser l'itinéraire d'un facteur de façon à ce que son travail à l'extérieur, ajouté à sa besogne quotidienne à l'intérieur du bureau de poste (ou de la succursale postale), soit exécuté en dedans de quarante heures par semaine.

La tâche n'est pas aisée.

Chaque itinéraire a des traits distinctifs. Pour le fixer de façon aussi équitable que possible, il y a lieu de tenir compte d'un grand nombre de facteurs dont les principaux, - et nous ne prétendons pas épuiser la liste, - sont:

- a) la topographie du parcours;
- b) son étendue;
- c) la distance qui sépare le bureau de poste du point de départ de l'itinéraire;
- d) le nombre de marches d'escalier;
- e) la distance des maisons du trottoir;
- f) la nature et le volume du courrier qui nécessairement varient de jour en jour;
- g) le pourcentage des arrêts effectués au cours de la livraison;
- h) les horaires des moyens de transport en commun;
- i) le genre et le nombre de maisons de rapport ou d'établissements commerciaux à desservir, etc.

Nous mettons de côté les conditions climatiques imprévisibles et variables à l'extrême d'une région à l'autre de notre pays. Celles-ci ne changent rien

à l'itinéraire établi, mais elles influent sur le nombre d'heures que le facteur prend à le parcourir.

Pour pallier aux nombreux problèmes d'un itinéraire, le Ministère a recours, deux fois par année, à une vérification que le facteur lui-même entreprend et dont il fait rapport ^{1/}. Il autorise aussi, au cours de l'année et sur demande de ce dernier, des vérifications dites "surveillées" qui sont effectuées par un tiers (généralement un facteur surveillant) afin de déterminer si des changements s'imposent.

Les facteurs ont critiqué le système dans son ensemble et l'ont qualifié de peu réaliste. Ils s'en sont pris aux délais qu'ils doivent subir avant d'obtenir une vérification surveillée. Tous, ou presque tous, - au grand étonnement de certains directeurs de district et maîtres de poste, - ont reproché au Ministère d'attribuer une valeur quelconque à leur propre vérification semi-annuelle, expliquant que pour éviter des ennuis ils soumettent des rapports plus ou moins exacts.

Lors de nos entretiens avec le Ministère, celui-ci nous a avisés de son intention de procéder incessamment à une revue complète de chaque itinéraire par des spécialistes compétents qui, avec la participation et la collaboration du facteur intéressé, analyseront tous les aspects particuliers de l'itinéraire et essaieront de l'élaborer de façon plus pratique.

Il s'agit là d'un travail de plusieurs mois puisqu'il y a environ 7,200 parcours à vérifier. Il n'en est pas moins nécessaire et, s'il est effectué comme il se doit, il donnera d'excellents résultats.

Une fois les ajustements requis mis en force, le Ministère pourra se dispenser des vérifications semi-annuelles "non surveillées" et s'en tenir à des

^{1/} Le Ministère nie catégoriquement toute intervention de sa part visant, soit à diminuer le volume du courrier lors de ces vérifications bisannuelles, soit à modifier les chiffres mentionnés par un facteur dans son rapport. S'il en était autrement, dit-il, il n'hésiterait pas à sévir.

vérifications "surveillées" quand des changements les justifieront, dans l'opinion des facteurs en cause ou dans celle du Ministère.

Il y aurait avantage à suivre la même politique, en l'adaptant aux circonstances, lors de l'établissement de nouveaux itinéraires.

(2) Plusieurs facteurs ont suggéré de revenir au bureau de poste à l'achèvement de leur tournée.

Nous rejetons cette suggestion pour plusieurs raisons.

- a) Tout d'abord, nous avons l'impression que la majorité des facteurs n'y tient pas, tant ils apprécient le privilège dont ils jouissent de retourner à leur foyer, sauf sous certaines circonstances, dès leur dernière lettre livrée. En toute honnêteté, de plus, nous devons reconnaître qu'il y a plusieurs mois dans l'année (surtout, en été, lorsque le volume du courrier est à la baisse) où un facteur termine sa journée de bonne heure. Certains en profitent pour entreprendre diverses tâches qui leur assurent une rémunération additionnelle.
- b) A toutes fins pratiques, l'obligation de passer au bureau peut ne signifier rien d'autre que du temps perdu pour s'y rendre afin de poinçonner et pour en repartir aussitôt.
- c) Elle peut aussi signifier que le Ministère exigera d'eux, une fois de retour, qu'ils demeurent au bureau jusqu'à la fin de leurs huit heures normales de travail. Or, on nous assure que dans un grand nombre de bureaux, il n'y aura même pas possibilité de les occuper à des fonctions qui leur sont propres! Et si on le peut, nous avons l'impression que certains facteurs, sinon la plupart, céderont à la tentation bien humaine de ne revenir qu'à la dernière minute.
- d) Cette obligation entraînera probablement des modes de contrôles accrus de la part du Ministère et des frais inutiles.
- e) Enfin, nous sommes portés à croire que les facteurs qui ont formulé cette

suggestion ont cherché un moyen de contourner la difficulté, pour ne pas dire l'impossibilité, devant laquelle ils se trouvent présentement de ne pouvoir obtenir de surtemps pour le travail qu'ils fournissent en dehors de leurs heures normales. Pour les raisons exposées plus loin ^{1/}, nous ne pensons pas que le problème du surtemps se relie de toute nécessité à celui du retour obligatoire au bureau de poste en fin de journée.

(3) Le Ministère permet à tout facteur de commencer son travail à l'intérieur du bureau de poste vingt minutes avant l'heure officielle fixée. Ces vingt minutes ne font pas partie de leur travail régulier et ne sont pas rémunérées.

Dans son mémoire du mois d'avril, l'Union des Facteurs soumet que c'est là un pur "don" de la part du facteur et qu'il y a lieu d'y mettre un terme immédiatement.

Nous hésitons à acquiescer à cette proposition. Il y a ici décision libre et volontaire de chacun plutôt que "don". Personne n'oblige le facteur à se prévaloir de la permission qui lui est accordée. S'il le fait, c'est parce qu'il le veut bien. Plusieurs nous ont expliqué le pourquoi de leur décision: les uns jugent que ces vingt minutes leur laissent la liberté de travailler plus lentement ou sans précipitation; les autres, parfois plus âgés, et qui éprouvent une certaine difficulté à maintenir le rythme de tri requis, y gagnent un temps précieux dans le traitement du courrier destiné à leurs boîtes de relais. Dans quelques endroits, on a prétendu que des facteurs profitent de cette permission pour être cotés par leurs surveillants comme des employés plus zélés. On a insinué qu'ils obtenaient ainsi des faveurs ou qu'ils y voyaient un moyen d'avancement. Le Ministère, inutile de le dire, nie toute participation à de tels procédés.

Seuls les facteurs peuvent régler ce problème entre eux au niveau local.

1/ Voir le chapitre 33, intitulé "Les heures supplémentaires des facteurs".

Nous ne voulons pas nous y immiscer et encore moins recommander l'adoption d'un règlement qui n'allouera plus aucune latitude à qui que ce soit. Ce n'est pas ainsi que l'Union des Facteurs guérira les abus, s'il y en a.

(4) Les facteurs ont préconisé des changements dans la façon de concevoir les itinéraires, tels, les diviser en cinq catégories distinctes ou les "équarir" afin d'en réduire la longueur. Nous ne pensons pas que des règles fixes puissent être appliquées. Il vaut mieux que le Ministère et l'Union des Facteurs, au niveau du comité national conjoint, s'efforcent de s'entendre sur des données générales dont on tiendra compte localement.

NOUS RECOMMANDONS:

228. Que le Ministère procède avec toute la diligence possible à la revue complète de chaque itinéraire par des spécialistes compétents.
229. Que cette revue se fasse dans tous les cas avec la participation et la collaboration du facteur intéressé.
230. Qu'une fois cette revue terminée, les vérifications bi-annuelles "non surveillées" soient abolies et que les vérifications "surveillées" par spécialistes compétents n'aient lieu qu'en cas de besoin.
231. Que le Ministère et l'Union des Facteurs, au niveau du comité national conjoint, s'efforcent de s'entendre sur les données générales de base dans l'établissement d'un itinéraire et que ces données soient suivies, autant que possible, dans l'évaluation de chaque itinéraire sur le plan local.
232. Que les facteurs ne soient pas astreints à retourner au bureau de poste à la fin de leur journée, sauf dans les cas prévus dans les directives actuellement en vigueur et dans les cas mentionnés dans le chapitre 33, que nous consacrons à leurs heures supplémentaires.
233. Que la permission accordée par le Ministère touchant le début du travail vingt minutes avant l'heure fixée ne soit pas rescindée mais que les facteurs de chaque bureau de poste, s'ils le croient opportun, décident eux-mêmes par vote majoritaire de leur conduite future à ce sujet.

CHAPITRE 30

LE TRI

(1) Les facteurs nous ont longuement exposé pourquoi ils s'opposent au système de tri du courrier par ordre alphabétique, dit "système A B C", actuellement en vigueur. Ils lui préfèrent celui par ordre de distribution qui remonte à quelques années.

Dans le système alphabétique, on étiquette le casier de tri d'après la première lettre de chaque nom de rue. On réserve une section du casier à chaque rue faisant partie de l'itinéraire du facteur. Sur les séparations des casiers, on indique les numéros des maisons dans l'ordre de livraison du courrier. Enfin, on contre-marque le casier selon le mode de retrait du courrier conforme au plan du parcours.

Dans le système par ordre de distribution, on étiquette le casier d'après l'agencement précis suivi par le facteur sur son trajet. Le courrier est donc retiré des casiers tel que disposé, c'est-à-dire, directement et consécutivement, et sans l'aide d'un code.

L'Union des Facteurs prétend que la méthode alphabétique a été imposée aux facteurs en 1963 après une période d'essai dans quelques localités et qu'elle s'y est toujours opposée, surtout à cause des risques plus grands d'erreurs au moment où le facteur enlisse son courrier pour la livraison.

Le Ministère préfère ce système. Il y voit beaucoup d'avantages dont les suivants.

- a) Le casier, divisé en deux parties, permet à deux employés d'y travailler à la fois et de venir en aide au facteur régulier.

- b) Un surveillant y retrace plus facilement les adresses.
- c) Les facteurs remplaçants pendant les congés de maladie, ainsi que les employés occasionnels, bien que n'étant pas habitués au casier, y procèdent au tri sans difficulté. D'où, sa grande utilité dans la période de Noël qui ne souffre pas un apprentissage prolongé.
- d) A la suite de vérifications effectuées à Montréal et à Toronto, le Ministère a la conviction que ce système est plus économique que celui par ordre de distribution tant au point de vue coût et main-d'oeuvre qu'au point de vue temps.

En toute bonne foi, le Ministère concède que ce système offre aussi des désavantages:

- a) Il se range à l'opinion des facteurs que le retrait du courrier des casiers et sa mise en liasse ne s'effectuent pas avec la même rapidité. Mais, dit-il, cet inconvénient est amplement compensé par l'accélération dans le mode de tri plus simple du "système A B C".
- b) Il admet que le retrait et la mise en liasse y exigent des facteurs une attention plus soutenue puisque les livraisons du matin et de l'après-midi sont entremêlées. Par contre, il croit que l'ordre de livraison, identifié par des arrangements de couleur le long des casiers du "système A B C", diminue les risques d'erreur et n'empêche pas un contrôle convenable par les surveillants.
- c) Le Ministère convient que l'agencement du casier de tri alphabétique et son étiquetage sont plus complexes et demandent plus de labour que ceux du casier de tri par ordre de destination.

Outre que le Ministère et l'Union ne s'entendent pas sur les faits et circonstances qui ont conduit à l'instauration du système de tri alphabétique, nous sommes ici en présence d'un conflit d'opinions assez sérieux et nous préférons

laisser aux parties le soin de le régler elles-mêmes une fois pour toutes. Elles en auront l'occasion sous peu, même si le Ministère considère qu'il s'agit là de la détermination d'un mode de travail non négociable.

Nous suggérons toutefois le maintien du statu quo parce que nous croyons que sa mise à l'écart compromettrait sérieusement l'adoption des recommandations que nous avons faites au sujet des vacances annuelles. Comme les facteurs reconnaissent l'utilité du système de tri alphabétique pendant la période ce Noël, il nous semble souhaitable qu'il demeure parce qu'il se révélera probablement tout aussi utile du 15 juin au 15 septembre ^{1/}.

(2) Quelques autres points méritent considération.

- a) Le Ministère et l'Union trouvent que les journaux et les périodiques se trient plus rapidement selon le mode par ordre de distribution, à l'aide d'un casier distinct. On suit déjà cette pratique dans plusieurs endroits. Si tel est le cas, pourquoi ne pas la mettre en vigueur partout où les facteurs en manifestent le désir?
- b) Si le système de tri alphabétique demeure, des casiers de tri à éléments latéraux devraient remplacer les casiers droits le plus tôt possible, puisque les essais sur place ont démontré qu'ils diminuent la fatigue et qu'ils facilitent la lecture des étiquettes.
- c) Les itinéraires devraient être agencés de façon à mieux s'harmoniser à ce genre de casiers et le texte des étiquettes devrait toujours y être tapé en gros caractères.
- d) Le Ministère devrait insister auprès des municipalités afin qu'elles évitent de donner le même nom à des rues différentes.

1/ Voir le chapitre 13, intitulé "Les congés".

NOUS RECOMMANDONS:

234. Que le système de tri du courrier par ordre alphabétique soit maintenu pour l'instant.
235. Que des efforts sérieux soient faits de part et d'autre pour régler les conflits d'opinions concernant ce système.
236. Que des casiers de tri par ordre de destination pour les journaux et les périodiques soient installés partout où les facteurs en manifestent le désir.
237. Que l'on n'épargne aucun effort pour améliorer le système de tri par ordre alphabétique (s'il doit être maintenu) afin de le rendre plus acceptable aux facteurs: casiers à éléments latéraux, itinéraires mieux conçus, élimination des noms de rues identiques, etc.

CHAPITRE 31

LA LIVRAISON DU COURRIER

Les principaux griefs que pose la livraison quotidienne du courrier ont trait, règle générale, au poids, au volume, à la dimension et à la disparité des envois.

1. Le poids maximum

Dans son mémoire du 13 avril 1966, l'Union des Facteurs propose que le poids maximum de la charge d'un facteur n'excède pas vingt-cinq livres.

Le Ministère n'a pas de règle fixe. Il nous a expliqué qu'un maximum de trente-cinq livres lui paraît raisonnable en soi mais qu'il ne juge pas nécessaire d'émettre une directive en conséquence. Un facteur a toujours le droit de se plaindre à son surveillant d'une charge excessive et celui-ci a l'autorité requise pour remédier à la situation, séance tenante. Des instructions en ce sens existent. Elles sont cependant une source de fréquents conflits. Les opinions sur ce qui constitue, ou non, un poids excessif sont, de toute évidence, souvent partagées et font l'objet de discussions vives et désagréables, parfois acerbes.

Le Ministère déclare que si le poids dépasse de temps à autre trente-cinq livres, il y a matière à compensation due à la quantité de fois où ce poids est moindre. Nous n'acceptons pas ce raisonnement.

Un maximum doit être fixé, quels que soient le nombre d'armoires de relais à la disposition d'un facteur et les nouvelles méthodes d'organisation et de vérification des parcours que le Ministère se propose d'adopter ^{1/}.

^{1/} Voir le chapitre 29, intitulé "Les itinéraires et les vérifications".

NOUS RECOMMANDONS:

238. Que le Ministère fixe à trente-cinq livres le poids maximum du courrier qu'un facteur peut être obligé de transporter.

2. Les armoires de relais

Les facteurs ont à leur disposition sur leurs itinéraires des armoires de relais situées à des points stratégiques. Avant leur départ du bureau de poste, ils trient et déposent dans des sacs, dits "sacs de relais", une bonne partie de leur courrier. Des camions transportent ces sacs aux armoires où les facteurs viennent y prendre ce courrier pour continuer leur livraison dans l'ordre prévu.

Ces armoires répondent à un double besoin:

- a) accélérer la livraison par le maintien d'un écoulement régulier du courrier et
- b) alléger le fardeau des facteurs et obvier à la nécessité de retours fréquents au bureau pour emporter le courrier destiné à la prochaine étape de leurs itinéraires.

Le nombre des armoires

Le nombre des armoires se relie donc au problème du poids. Chaque facteur en a une moyenne de quatre à cinq sur son parcours.

A vrai dire, il ne s'agit pas d'une question de moyenne, chaque route ayant ses particularités propres. Le Ministère ne le conteste pas. Il invoque le droit qu'ont les directeurs de district et les maîtres de poste d'augmenter, si nécessaire, le nombre de ces armoires. Il n'en demeure pas moins que plusieurs facteurs nous ont dit ne pas avoir obtenu satisfaction. Ici encore, nous sommes en présence de divergences portant sur l'appréciation subjective de ce qu'est un besoin.

Le transport du courrier aux armoires de relais

Certains facteurs estiment que le Ministère devrait leur accorder plus de temps pour préparer leurs sacs de relais. Celui-ci soutient qu'il ne lui est pas

possible d'établir des horaires de départ uniformes dans tout le pays parce que le volume et l'heure d'arrivée du courrier varient d'une localité à l'autre. Les sacs de relais doivent être apprêtés au plus tôt après l'arrivée des facteurs au bureau de poste, sans quoi ceux-ci peuvent avoir à attendre aux armoires de relais: d'où un retard au stade final de livraison.

Nous avons l'impression que le réel problème n'est pas là. Plusieurs facteurs ont prétendu que certains entrepreneurs chargés du transport des sacs de relais ont tendance à diminuer le nombre de leurs camions disponibles à cette fin. Or, le Ministère nous assure que ce nombre ne dépend pas, et ne doit pas dépendre, de la fantaisie des entrepreneurs, mais bel et bien du volume de travail et des distances. Selon les contrats qui le lient aux entrepreneurs, ceux-ci n'ont pas le choix: ils y assument même l'obligation de fournir tous les camions additionnels essentiels. Nous suggérons aux représentants des organisations de prendre note de ces remarques et d'aviser le Ministère s'il se glisse des abus dans ce domaine en quelque endroit que ce soit. Ce dernier nous a certifié qu'il verrait à les corriger, sans délai.

Le déblaiement de la neige

Les directives du Ministère ne précisent pas à qui il incombe d'enlever la neige accumulée autour des armoires de relais.

Comme ces armoires, la plupart du temps, sont installées sur un terrain municipal, le Ministère recherche la coopération des services de la ville en charge de l'enlèvement de la neige. Il n'y réussit pas toujours et il reconnaît qu'il lui incombe de trouver un système plus efficace.

NOUS RECOMMANDONS:

239. Que les maîtres de poste s'assurent que chaque facteur a un nombre suffisant d'armoires de relais sur son parcours et, à défaut, qu'ils prennent immédiatement les moyens pour remédier à la situation.

240. Que les maîtres de poste veillent à ce que les entrepreneurs en charge du transport du courrier aux armoires de relais respectent leurs obligations à la lettre, surtout en ce qui concerne le nombre de camions requis à cette fin et les heures de départ des bureaux de poste, le matin.
241. Que le Ministère prenne les dispositions voulues en vue du déblaiement de la neige autour des armoires de relais.

3. Les tarifs

La Loi sur les Postes ^{1/} laisse au Parlement le soin de fixer certains tarifs postaux dont ceux des lettres et des journaux et périodiques désignés respectivement comme courrier de première classe et de seconde classe. D'autres tarifs tombent sous la juridiction du ministre des Postes ^{2/}. Ce dernier détermine le montant des droits de recommandation, de livraison par exprès, d'envois contre remboursement, de mandats-poste ou de la taxe des colis.

Le Ministère nous a signalé que la délimitation des catégories de courrier et la fixation des tarifs n'entraient pas dans le cadre des conditions de travail.

Nous n'avons jamais cru qu'il en était autrement et nous n'hésitons pas à admettre que ces questions échappent à notre mandat. Mais ce n'est pas parce que les employés doivent volontiers traiter et livrer tout le courrier quel qu'en soit le tarif ou la classe, que le Ministère ne doive pas prêter l'oreille aux suggestions qui peuvent, même dans ce secteur, améliorer les conditions de travail, le bien-être et le moral de son personnel d'exécution.

Les facteurs voient un lien entre la question des tarifs postaux et celle des fardeaux excessifs, d'où leur suggestion de la revision des règlements touchant

^{1/} Articles 10, 11 et 12.

^{2/} Article 6.

les échantillons commerciaux volumineux qui leur sont confiés et dont nous traitons plus loin dans ce chapitre ^{1/}.

Sans doute, il y a des cas plus délicats. Ainsi:

a) Les facteurs ont discuté devant nous de leur travail du samedi et ont suggéré qu'une classe prioritaire de courrier soit instituée et soit seule à bénéficier de la livraison ce jour-là ^{2/}.

b) Les employés des Postes ont prétendu que le tarif du courrier de la troisième classe (imprimés et échantillons commerciaux) ne suffit pas à en acquitter les frais de traitement. Ils ont préconisé un tarif uniforme, mais plus élevé, dont le revenu additionnel serait consacré à améliorer les conditions matérielles de travail et les méthodes de distribution.

c) Presque tous ont critiqué le coût du traitement du courrier de la deuxième classe qui dépasse de trente millions de dollars le chiffre des rentrées.

Notons que le Ministère a augmenté le tarif du courrier de la troisième classe le 1^{er} avril 1964, et qu'il ne croit pas une autre augmentation justifiée à l'heure actuelle. Les fonds nécessaires au fonctionnement du Ministère proviennent soit des recettes, soit des crédits votés par le Parlement si ce dernier juge qu'il y a lieu de subventionner une catégorie spéciale de courrier.

d) Les employés ont soulevé quelques questions au sujet des tarifs postaux à l'étranger.

Dans quelques pays, on considère les recettes postales comme une source légitime de revenu; dans d'autres, le service postal est une institution d'utilité publique subventionnée par le budget général. Ailleurs, l'Administration

1/ Section 5.

2/ Nous avons touché à ce problème dans le chapitre 10, intitulé "Le travail en fin de semaine", section 2.

cherche à équilibrer ses frais. Même dans ce cas, les tarifs diffèrent d'un pays à l'autre selon la qualité du service, le climat économique, le coût de la main-d'oeuvre, etc. Aux Etats-Unis, la loi reconnaît comme d'utilité publique certains domaines du service postal où s'effectuent des redressements dans les recettes et dans l'augmentation des prix de revient, sans tenir compte des pertes et des frais dus à de tels redressements.

NOUS RECOMMANDONS:

242. Que le Ministère s'assure que les maîtres de poste observent les directives existantes concernant l'ordre de priorité dans les classes de courrier, surtout quant au temps à allouer aux classes de courrier autres que la première.

4. Les paquets

Les directives du Ministère veulent que les envois d'un poids supérieur à deux livres ou d'un volume dépassant cent cinquante pouces cubes soient livrés par camion. Pour en arriver à ce poids ou à ce volume, celui-ci autorise des combinaisons. Ainsi, il permet que deux envois, ou plus, expédiés à la même adresse, soient liés. Si ces envois dépassent les limites précitées, le facteur peut demander la permission de les confier au service de la livraison des colis par camion, chaque fois qu'à son avis ces envois constituent un fardeau.

Il y a indiscutablement des maîtres de poste et des surveillants auxquels les compromis répugnent et qui s'obstinent à avoir l'oeil aux moindres détails de nature à éviter ces combinaisons. Il y aurait place pour un peu plus de bon sens et de préoccupation du bien-être de l'employé. De toute façon, ces concessions ne nuisent pas au service postal et n'affectent en rien les usagers.

NOUS RECOMMANDONS:

243. Que les maîtres de poste interprètent d'une façon plus libérale les directives relatives à la livraison par le service de livraison des colis, des envois dont le poids

dépasse deux livres ou dont le volume est de plus de cent cinquante pouces cubes et qu'il en soit de même quant aux combinaisons possibles de ces item.

5. Le courrier de 2^e et 3^e classe

(1) Le Ministère exige des facteurs qu'ils livrent tout le courrier à quelque classe qu'il appartienne. C'est son droit le plus absolu, tant et aussi longtemps que la loi et les règlements demeureront ce qu'ils sont ^{1/}.

Les facteurs toutefois n'éprouvent aucune fierté à en livrer certaines catégories, telles les circulaires, les catalogues avec ou sans adresse, les annuaires, les échantillons gratuits, etc.

Le Ministère, en outre d'y voir une source de revenus, considère qu'il lui incombe de donner ce service. Nous n'entrerons pas dans ce débat. Mais alors, il est raisonnable de prévoir que les facteurs, s'ils sont contraints, pour satisfaire à toutes les exigences du Ministère, de travailler un nombre d'heures dépassant celui de leurs heures normales, aient droit à une rémunération additionnelle sous forme de surtemps. Nous discutons de cet aspect dans le chapitre 33.

(2) Il y a tout de même un point particulier que nous ne pouvons taire. Le Ministère accepte de traiter comme des envois postaux les échantillons de certains produits d'établissements industriels ou commerciaux que ceux-ci veulent répandre dans le public ^{2/}. Ces échantillons, parfois volumineux, non seulement causent des ennuis inutiles aux facteurs, mais ils n'entrent pas, à notre avis, dans la catégorie des envois dont les Postes canadiennes doivent se soucier.

(3) L'obligation dans laquelle les facteurs se trouvent souvent d'avoir à traiter la livraison des envois de la deuxième ou de la troisième classe au même

^{1/} Section 3.

^{2/} Il s'agit d'échantillons de savon, de pâte dentifrice, de céréales, etc.

titre que ceux de la première classe affecte aussi leurs heures de travail.

Le Ministère estime l'élément "temps" comme d'importance primordiale dans le cas de certaines publications. Il apprête et livre quotidiens et revues hebdomadaires aussi rapidement que possible, sans leur accorder le même service qu'aux envois de la première classe. Les éditeurs et les abonnés comptent sur des livraisons ponctuelles. Il prétend que s'il n'agissait pas ainsi, il aurait à faire face à de nombreuses plaintes. Quelques journaux ont déjà publié des éditoriaux au sujet de la livraison irrégulière de leurs exemplaires.

Le Ministère dit assujettir le courrier de la troisième classe (imprimés et échantillons commerciaux) à une réglementation totalement différente: il admet une marge de vingt-quatre heures pour le traitement du courrier de cette classe, alors qu'il la limite à une heure ou deux pour la première classe. Il souligne, en outre, que les surveillants peuvent autoriser les facteurs à retarder la livraison des objets de la troisième classe lorsque le courrier de la première classe est nettement au-dessus de la normale. Il reconnaît cependant que cette situation varie d'une localité à l'autre parce que, dans les limites de certaines priorités définies, le maître de poste décide, à sa discrétion, de la manière de traiter les diverses classes de courrier.

NOUS RECOMMANDONS:

244. Que le Ministère revise sa politique touchant la livraison des échantillons commerciaux volumineux.
245. Que le Ministère invite les maîtres de poste à montrer plus de flexibilité dans la façon de traiter le courrier de la deuxième et de la troisième classe.

6. Deux livraisons par jour

Les facteurs, appuyés en cela par les postiers, suggèrent que le Ministère rétablisse le système de deux livraisons par jour dans les quartiers résidentiels.

Celui-ci l'a aboli en 1951 parce que la petite quantité de courrier à

livrer dans l'après-midi n'en justifiait plus le maintien. Depuis cette date, il en a étudié le rétablissement à plusieurs reprises. Il nous assure que la situation n'a pas changé de façon appréciable et que les avantages qu'en tirerait un nombre restreint d'usagers ne saurait motiver le coût extrêmement élevé d'un retour à ce système ^{1/}. Même s'il est vrai qu'en pareille hypothèse les itinéraires des facteurs seraient nécessairement raccourcis, ceux-ci, tout compte fait, auraient toujours à parcourir la même distance totale et à travailler huit heures par jour en moyenne. Quant aux postiers, ils n'en bénéficieraient que dans la mesure où le Ministère reviserait sa politique des horaires qui, nous l'avons déjà signalé ^{2/}, est basée sur les exigences des tableaux d'arrivée et de départ des transports aériens, ferroviaires et routiers.

Dans les circonstances, nous ne recommandons aucun changement.

7. Les changements d'adresse

Les facteurs se plaignent des frais et du travail additionnel qu'impliquent la double livraison et le double tri d'un envoi revêtu d'une adresse inexacte.

Nous avons déjà pris position sur la question des frais ^{3/}.

Nous ne voyons pas comment les facteurs peuvent éviter ce travail additionnel. Soulignons, en guise d'information, que le Ministère ne croit pas devoir sévir trop rigoureusement contre l'utilisateur qui a négligé d'aviser son correspondant de son changement d'adresse dans le délai de quatre-vingt-dix jours prescrit par le Guide des Postes. Il soutient que la proposition des facteurs d'imposer à l'utilisateur un droit additionnel n'amoincirait pas leur travail puisqu'ils auraient alors l'obligation de percevoir le port dû du destinataire.

^{1/} Suivant le Ministère, il en coûterait plus de quinze millions additionnels par an pour revenir au système de deux livraisons par jour.

^{2/} Voir le chapitre 10, intitulé "La semaine de travail".

^{3/} Section 3.

NOUS RECOMMANDONS:

246. Qu'un délai maximum d'au delà de 90 jours si nécessaire, mais ne dépassant pas 180 jours, soit rigoureusement appliqué à l'avenir dans le cas de changements d'adresse.

8. L'interprétation des règlements

Sans énumérer tous les autres griefs des facteurs, tels ceux suscités par la présence de deux adresses de livraison sur un même envoi (i.e., résidence et case postale), par le courrier à faire suivre, ou par l'envoi de sacs aux armoires de relais dans l'après-midi, il nous paraît évident, après nos entretiens avec le Ministère, que plusieurs d'entre eux découlent d'une interprétation erronée ou trop rigoureuse des règlements par les autorités locales.

La période de transition, plutôt brusque, au cours des quelques dernières années, du stade de la décentralisation à celui d'une délégation assez étendue de pouvoirs et de responsabilités à l'Administration locale et régionale des services extérieurs d'exploitation, a soulevé des problèmes. Répétons, une fois de plus, qu'une meilleure formation, aidée par une expérience accrue, permettra à cette Administration, à tous les échelons, de mieux comprendre les immenses avantages du maintien de relations cordiales avec le personnel et de recourir à ses pouvoirs discrétionnaires sans perdre de vue le bien-être des employés. L'appel constant à la consultation et aux échanges de vue par l'entremise des comités locaux conjoints et, si nécessaire, à la nouvelle procédure de règlement des griefs constituera aussi un facteur important dans la solution de ces problèmes ^{1/}.

Les étiquettes d'adresse

Plusieurs facteurs estiment que les étiquettes d'adresse des périodiques et des circulaires ne sont pas assez grandes pour y inscrire lisiblement les changements d'adresse. Le Ministère croit qu'il ne serait pas raisonnable d'imposer aux

^{1/} Voir le chapitre 4, intitulé "Impressions générales".

éditeurs l'obligation de remplacer ces étiquettes parce qu'ils ont investi des sommes considérables dans l'acquisition de leur matériel.

Les envois à l'adresse de "l'occupant"

En quelques endroits, les facteurs s'en sont pris aux envois qui portent l'adresse du destinataire avec l'indication sur l'enveloppe "ou à l'occupant". Les règlements exigent la livraison de ces envois à quiconque demeure à l'adresse mentionnée. Les facteurs affirment qu'ils ont souvent maille à partir avec les "occupants". Ces derniers considèrent qu'on leur "impose" ainsi un genre de courrier qui ne leur est pas vraiment destiné.

Le Ministère insiste pour s'en tenir à la pratique courante. C'est là son privilège et nous n'y pouvons rien. Les facteurs doivent accepter cette politique, même si elle leur cause quelques ennuis. L'abolition du système de livraison "à l'occupant" ne laisserait que trois choix: retourner l'envoi à l'expéditeur s'il le demande; le jeter au rancart au bureau des rebuts; ou le réexpédier à la nouvelle adresse du destinataire. Toutes ces solutions occasionneraient au Ministère des frais additionnels. Elles imposeraient, en outre, plus de travail aux employés, sans compter que les expéditeurs ne bénéficieraient plus d'un service pour lequel ils ont payé et auquel ils ont donc droit.

Les maisons de rapport

Les facteurs réclament que les expéditeurs ajoutent à l'adresse du destinataire le numéro de l'appartement que celui-ci occupe. Ce problème a pris de l'ampleur en ces dernières années. Les maisons de rapport de cent appartements, et plus, sont fort à la mode. La présence de familles aux mêmes patronymes ne fait qu'accroître les difficultés. Le Ministère l'admet et cherche actuellement à trouver une solution pratique.

NOUS RECOMMANDONS:

247. Que le Ministère entreprenne une campagne dans le but d'éduquer le public sur les règlements régissant la suscription des envois postaux.

9. Problèmes divers

Les cartes d'avis de suspension

Dans l'exécution de leurs fonctions quotidiennes, les facteurs font face assez souvent à des ennuis ou à des risques, dont ils ne sont nullement responsables: neige amoncelée sur le trottoir de l'utilisateur; seuils glissants, chiens en liberté, fentes étroites des boîtes aux lettres, etc. Ils suggèrent qu'il leur soit permis de jeter dans la boîte aux lettres d'un usager une carte l'avisant des motifs de non-livraison de son courrier, au lieu de recourir à la méthode actuelle plus lente de lui faire expédier une lettre personnelle par le maître de poste.

Cette suggestion a du bon pourvu que le Ministère prenne bien soin de rédiger cette carte en termes précis. Le public a sa part d'obligations. Il ne faut pas que l'infime minorité qui ignore les règlements s'en tire constamment sans le moindre inconvénient.

L'enquête auprès des usagers

Le Ministère demande parfois à ses facteurs d'interroger des usagers afin d'obtenir d'eux des renseignements étrangers au service postal. Ces demandes ne se relient, ni directement, ni indirectement, à leurs fonctions normales et elles n'ont pas leur raison d'être.

La classification

A Ottawa, on a suggéré que les ministères portent plus d'attention à la répartition de leur courrier entre les diverses catégories et suivent les classifications indiquées dans le Guide des Postes.

Le Ministère a récemment avisé tous les ministères en conséquence.

NOUS RECOMMANDONS:

248. Que le Ministère mette à l'essai l'emploi de cartes d'avis dans les cas de non-livraison.
249. Que les maîtres de poste et les surveillants tiennent compte des instances des facteurs, lorsque ces derniers demandent la suspension de la livraison du courrier à un usager qui persiste à ignorer les règlements du Ministère.
250. Que le Ministère ne demande plus aux facteurs de procéder auprès des usagers, à des enquêtes qui ne sont pas reliées au service postal proprement dit.
251. Que tous les ministères donnent des instructions très claires à leur personnel au sujet de l'indication et de l'utilisation des catégories de courrier.

CHAPITRE 32

LA LIVRAISON MOTORISEE

Le Ministère se sert de jeeps pour livrer le courrier dans certaines banlieues ainsi que dans les quartiers d'affaires et les quartiers industriels où le volume du courrier et les distances enlèvent toute valeur pratique à une livraison faite à pied.

Vraisemblablement, ce mode de livraison prendra de plus en plus d'expansion.

(1) Le Ministère prétend se tenir en relations constantes avec les fabricants de jeeps. Grâce à l'expérience acquise et après de nombreuses consultations, il a obtenu de ces derniers que les véhicules mis en service récemment soient mieux adaptés à ce mode de livraison et soient munis de tous les accessoires de sécurité nécessaires.

(2) Pour l'entretien, le Ministère a recours à des entreprises privées. Il admet que dans certaines localités les résultats ont été peu satisfaisants. A la suite de démarches auprès du Conseil du Trésor, il a maintenant reçu la permission de traiter exclusivement avec les centres de réparations reconnus des fabricants. Les négociations avec ceux-ci sont en bonne voie et il y a lieu d'espérer que très bientôt le service d'entretien sera plus rapide et les réparations mieux effectuées.

(3) Le Ministère enfin nous a avisés de son intention de remplacer un bon nombre de ses véhicules usagés au cours de cette année. Cette nouvelle réjouira sûrement plusieurs facteurs.

(4) Nous nous inquiétons tout de même des véhicules usagés qui seront

encore utilisés pendant un certain temps et qui ne sont pas en parfait état ou qui sont loin d'être équipés comme les véhicules les plus récents.

Il y aurait lieu que le Ministère procède immédiatement à une vérification complète et minutieuse de ces derniers et, si besoin est, qu'il alloue aux directeurs de district ou aux maîtres de poste les sommes additionnelles requises pour effectuer les réparations essentielles et pour munir ces véhicules des accessoires indispensables.

(5) Il a été question devant nous d'une prime de quinze cents l'heure pour les facteurs en charge de la livraison motorisée.

Le Ministère prétend

- a) que ces fonctions font déjà partie des tâches prévues pour la classe des facteurs;
- b) qu'on en a tenu compte dans la structure de la paye;
- c) que la livraison motorisée ne demande pas le même effort physique que la livraison à pied.

Que ces prétentions soient exactes ou non, nous croyons que ces facteurs assument des responsabilités additionnelles qui méritent sérieuse considération. Nous ne sommes pas convaincus cependant qu'une prime constitue une solution désirable. Il y a lieu de revoir la classification de cet emploi et d'accorder un réajustement du salaire de base, si cette revision le justifie ^{1/}.

(6) Lorsque la livraison sur un parcours devient motorisée, le Ministère offre généralement au facteur ayant le plus d'ancienneté d'assumer cette fonction,

^{1/} Aux quelques facteurs qui nous ont communiqué leur inquiétude au sujet de leur responsabilité à l'égard des tiers, disons que les règlements adoptés en vertu de la Loi de la responsabilité de la Couronne (S.R., 1952-53, c. 30) les protègent. Ces règlements cependant permettent à la Couronne qui a indemnisé un tiers de réclamer de l'employé le remboursement d'une partie de cette indemnité jusqu'à concurrence d'un maximum de \$250.

pourvu qu'il sache conduire. Quelques facteurs ont proposé qu'on accorde le premier choix à celui qui détient l'itinéraire.

Nous n'approuvons pas cette proposition. Le Ministère a raison de procéder comme il le fait. Il respecte ainsi les droits d'ancienneté.

NOUS RECOMMANDONS:

252. Que le Ministère procède immédiatement à une vérification minutieuse des véhicules qui servent à la livraison motorisée, plus particulièrement de ceux qui sont en service depuis un an ou plus.
253. Que ces vérifications se fassent en la présence et avec le concours d'au moins un représentant de l'Union des Facteurs.
254. Que dans chaque cas où cela s'avérera nécessaire, le Ministère alloue aux directeurs de district ou aux maîtres de poste, toute somme additionnelle requise pour permettre que les réparations essentielles soient effectuées et que les véhicules soient munis des accessoires indispensables.
255. Que le Bureau de revision des classifications revoie la classification de cet emploi.

CHAPITRE 33

LES HEURES SUPPLEMENTAIRES DES FACTEURS

(1) De tous les problèmes particuliers soulevés par les facteurs, il n'y en a pas un qui leur tienne plus à coeur que celui de leurs heures supplémentaires de travail.

Nous avons déjà mentionné plusieurs des difficultés auxquelles ceux-ci ont à faire face. Jusqu'à un certain point, elles ne dépendent ni de leur volonté, ni de celle du Ministère ^{1/}. Le volume variable du courrier et les conditions climatiques de livraison sont les deux principales.

Or, sauf dans la période de Noël, ou à la suite d'une vérification d'itinéraire ou au lendemain d'une fête légale, les facteurs ne reçoivent, règle générale, aucun surtemps.

Il y a là anomalie et nous nous refusons d'acquiescer à la prétention du Ministère que les bons mois de l'année compensent les mauvais.

NOUS RECOMMANDONS:

256. Que les facteurs aient droit à du surtemps chaque fois que le volume du courrier qu'ils ont à livrer est plus considérable qu'à l'ordinaire ou que les conditions climatiques sont anormales, défavorables ou difficiles et qu'ils doivent travailler des heures supplémentaires.

Cette recommandation dénote de notre part une grande confiance dans la foncière honnêteté des facteurs. Elle est à la mesure de celle que le Ministère

^{1/} Voir les chapitres 29 et 31, intitulés respectivement "Les itinéraires et les vérifications" et "La livraison du courrier".

lui-même manifeste à leur endroit pendant la période de Noël alors qu'il n'exige pas leur retour au bureau de poste le jour même, pour signaler leur surtemps. Elle vise à ne pas laisser au seul jugement d'un maître de poste, d'un directeur de district ou de toute autre personne en autorité aux quartiers généraux le soin de décider de l'effet de certains événements subits ou anormaux sur la tâche quotidienne d'un facteur.

Nous laissons aux intéressés le soin de s'entendre sur la procédure à suivre pour la mise en vigueur de cette recommandation.

Nous nous permettons cependant quelques suggestions.

- a) Dans le cas de "conditions climatiques anormales, défavorables ou difficiles", nous voyons très bien les représentants des sections locales demander au maître de poste ou à son délégué de les reconnaître telles avant le départ des facteurs et d'acquiescer à l'avance au paiement du surtemps que ceux-ci pourraient avoir à consacrer à livrer leur courrier.
- b) A défaut d'un accord, les représentants des sections locales requièrent simplement le maître de poste ou son délégué de prendre note de leur démarche.
- c) Dans le cas d'un volume de courrier "plus considérable qu'à l'ordinaire", le facteur en cause s'adresse à son surveillant et fait valoir sa demande. Au cas de rejet, une note appropriée devient de rigueur.
- d) Quant à l'obligation des facteurs de revenir au bureau en fin de journée, nous croyons à l'exercice d'une certaine discrétion par les personnes en autorité. Mais nous concevons mal que le temps pris par un facteur à cette fin ne lui soit pas compté comme partie de son surtemps. Le Ministère jugera peut-être qu'il y a là raison additionnelle de se fier à lui et d'accepter l'enregistrement de son surtemps le lendemain seulement.
- e) Tout problème que cette recommandation soulève et qui demeure sans solution acceptable de part et d'autre peut être soumis à la procédure de règlement des

griefs, y compris, s'il y a lieu, l'arbitrage final et obligatoire.

f) Pour éviter tout abus de la part d'une infime minorité, il faut prévoir des mesures disciplinaires sévères contre un facteur qui, travaillant en surtemps réclame, manque à son devoir de quelque façon que ce soit.

(2) Notre recommandation s'applique aux facteurs-surveillants de relève. Ceux-ci, cependant, ont un problème additionnel pour la simple raison qu'ils ne connaissent pas les itinéraires aussi bien que les facteurs en charge. Le Ministère admet qu'il peut y avoir alors lieu à surtemps. En toutes autres circonstances, il s'y refuse, invoquant que l'équilibre se rétablit par d'autres itinéraires complétés en moins de huit heures. Selon lui, de plus, les responsabilités additionnelles des facteurs de relève sont prises en considération dans leur échelle de traitement qui est plus élevée que celle des facteurs.

Dans notre opinion, l'écart entre le salaire du facteur et celui du facteur-surveillant ^{1/} ne suffit pas à compenser ce dernier pour le surtemps qu'il accomplit. Il a pour principale justification les connaissances plus vastes requises de lui pour lui permettre de desservir plus d'un itinéraire.

NOUS RECOMMANDONS:

257. Que les facteurs-surveillants de relève, en outre de pouvoir obtenir du surtemps dans les mêmes circonstances que les facteurs, aient droit à du surtemps chaque fois qu'ils travaillent des heures additionnelles dues au fait qu'ils ne connaissent pas les itinéraires aussi bien que les facteurs en charge.

(3) Certains facteurs croient qu'une quantité proportionnelle du surtemps devrait leur être accordée lorsque les commis travaillent des heures additionnelles au tri du courrier.

^{1/} Cet écart est de \$41.25 par mois, au maximum de la classe.

Une augmentation dans le volume du courrier traité n'entraîne pas nécessairement une augmentation dans le travail du facteur: au lieu de livrer un seul objet à une adresse déterminée, il peut en livrer plusieurs sans pour cela prendre plus de temps. Notre recommandation d'ailleurs suffit à remédier à tout problème du surcroît de travail possible.

(4) A maintes reprises, plusieurs se sont plaints de la pratique d'arrêter immédiatement le paiement des heures supplémentaires pour un itinéraire, dit "de surtemps", dès que le facteur normalement en charge l'abandonne, et ce, jusqu'à ce que le nouveau titulaire se soit familiarisé avec cet itinéraire et puisse alors faire valoir ses droits au paiement de ce surtemps.

Lorsqu'un itinéraire est reconnu "de surtemps", le Ministère ne devrait pas ignorer ce fait pour le seul motif que cet itinéraire devient libre. Il l'admet d'ailleurs et il est d'accord pour abandonner cette pratique: dorénavant, on maintiendra le surtemps reconnu en faveur du nouveau facteur jusqu'à ce que l'itinéraire soit révisé.

NOUS RECOMMANDONS:

258. Que le Ministère mette immédiatement en vigueur sa nouvelle politique de maintenir le surtemps reconnu d'un itinéraire en faveur d'un nouveau facteur, jusqu'à ce que cet itinéraire soit révisé.

(5) Quelques facteurs ont déclaré devoir aller au bureau de poste de vingt à trente minutes avant l'horaire officiel, au cours des semaines de vérification surveillée, pour compter et peser le courrier.

Le Ministère réprovoque ce procédé et soumet que le surveillant en charge de la vérification doit assumer cette tâche. Aucun facteur n'a donc à se rendre à son travail avant le début de l'horaire officiel. S'il arrivait qu'on le lui demande, nous croyons que le droit au surtemps devrait alors être reconnu.

(6) Lorsqu'un facteur en charge d'une livraison motorisée a un accident,

une panne, une crevaison, etc., il doit attendre que le préposé désigné vienne effectuer les réparations ou il prend les dispositions voulues.

Il nous paraît raisonnable que cette perte de temps fasse partie de sa journée normale de travail et que toute heure additionnelle qui en découle lui soit comptée en surtemps.

NOUS RECOMMANDONS:

259. Qu'un facteur en charge d'une livraison motorisée ait le droit de réclamer du surtemps, chaque fois qu'une panne ou autre incident l'oblige à travailler en surtemps.

CHAPITRE 34

LES CHIENS

Le chien, ce grand ami des facteurs, a été l'objet devant nous de remarques pertinentes, sinon obligeantes. En ces dernières années, une moyenne de 600 cas de morsures ont été signalés au ministère du Travail et reconnus comme des accidents de travail plus ou moins graves.

Les facteurs ont suggéré l'usage d'un répulsif semblable à celui maintenant à la disposition des facteurs aux Etats-Unis.

Le Ministère, sans endosser immédiatement cette suggestion, s'est engagé à mettre ce mode de protection à l'essai en différents endroits et à obtenir un rapport des autorités postales américaines sur les résultats attribuables à l'utilisation de ce produit par leurs facteurs. Nul doute qu'en temps et lieu, il tiendra l'Union des Facteurs au courant de ses expériences et de ses recherches et, avec la coopération de cette dernière, trouvera à ce problème une solution aussi satisfaisante que possible.

Dès 1956, le Ministère a émis des instructions précises pour clarifier la procédure à suivre lorsqu'un chien empêche un facteur de livrer le courrier. Si ces instructions étaient toujours suivies comme il se doit par certains surveillants, il y aurait moins d'incidents regrettables et moins de griefs. On ne devrait pas hésiter à priver un citoyen de son courrier si celui-ci refuse ou néglige de protéger adéquatement un facteur contre les attaques d'un chien vicieux, dangereux ou menaçant.

Le Ministère a l'intention de renouveler sous peu ses instructions sous forme de directive formelle.

NOUS RECOMMANDONS:

260. Que les maîtres de poste et les surveillants immédiats des facteurs suivent rigoureusement les instructions émises par le Ministère en 1956 et assurent ainsi à ceux-ci toute la protection à laquelle ils ont droit contre la réelle possibilité de morsures dans l'exécution de leurs fonctions.
261. Que les surveillants n'hésitent pas à discontinuer temporairement la livraison du courrier chaque fois qu'un citoyen refuse ou néglige de protéger de façon adéquate un facteur contre les attaques possibles d'un chien vicieux, dangereux ou menaçant.
262. Que les maîtres de poste se tiennent en liaison plus étroite avec les autorités municipales et exigent l'application rigoureuse des règlements de sécurité pertinents.
263. Que le Ministère fasse rapport au plus tôt du résultat de son enquête sur l'opportunité d'offrir aux facteurs qui le désirent un répulsif pour se mieux protéger contre les chiens et, si ce rapport s'avère favorable, qu'il adopte une politique en ce sens, d'accord avec l'Union des Facteurs.

CHAPITRE 35

D'UN UNIFORME A L'AUTRE

Les facteurs ont réclamé l'autorisation de passer à leur guise de leur uniforme d'été à leur uniforme d'hiver, et vice versa. Actuellement, ils ne peuvent le faire sans la permission du maître de poste.

Dans la ville d'Ottawa, depuis quelques mois, on laisse aux surveillants immédiats des facteurs le soin de fixer la date du changement d'uniforme.

Le Ministère n'a aucune objection à autoriser chaque facteur à décider lui-même de ce changement. Il croit cependant que sa politique passée devrait être maintenue quant au port des différents couvre-chefs: une uniformité d'apparence lui paraît désirable parce qu'elle facilite l'identification du facteur. Nous ne discuterons pas de ce point de vue, convaincus que nous sommes que les facteurs seront satisfaits de l'attitude du Ministère dans son ensemble.

NOUS RECOMMANDONS:

264. Que le Ministère émette une directive à l'effet que toute décision touchant la date du changement d'uniforme d'une saison à l'autre soit laissée à chaque facteur individuellement, sauf quant au port du couvre-chef.

SIXIEME PARTIE

PROBLEMES PARTICULIERS AUX

COMMIS AMBULANTS

CHAPITRE 36

LA SECURITE DE L'EMPLOI

Chaque fois que les délégués d'une section de la Fédération des Commis ambulants ont comparu devant nous, ils ont exprimé leurs craintes et leurs appréhensions face à la politique du Ministère d'éliminer graduellement le transport du courrier par chemin de fer ^{1/}.

Suivant eux, le Ministère, lors de leur engagement dans le Service civil, leur a tacitement assuré un emploi permanent. Un bon nombre ayant aujourd'hui consacré les meilleures années de leur vie au service des Postes, il n'y a pas à s'étonner que leur situation leur paraisse à la fois précaire et inquiétante. Aussi recherchent-ils l'assurance, sinon la garantie formelle, qu'au fur et à mesure de la suppression d'autres services ferroviaires, le Ministère leur reconnaîtra le droit de muter à de nouvelles fonctions dans leur district, sans encourir la perte de leurs droits d'ancienneté ou d'une partie de leur traitement. Ils ne veulent pas enfin être mis forcément à la retraite parce qu'ils ne sont pas responsables des conséquences des décisions prises par le Ministère depuis leur engagement.

Celui-ci, jusqu'à ce jour, a traité avec équité les commis ambulants dont les positions ont été abolies: il leur a confié d'autres fonctions dans des bureaux de poste, il a maintenu leur classification et leur taux de salaire, il a respecté leurs droits d'ancienneté. Il a seulement exigé d'eux que, lors d'une vacance dans le service ambulant de leur district, ils posent leur candidature au poste de leur

^{1/} Le nombre d'emplois a diminué de 1,400 en 1957 à 347 en 1966.

classe ou d'une classe plus élevée devenue libre. A défaut, il rétrograde ces commis, mais il les garde à son emploi.

Malgré toute sa sympathie pour les commis ambulants, le Ministère ne voit pas comment il peut leur garantir un emploi permanent. Il juge nécessaire de suivre les progrès rapides des techniques modernes et, le cas échéant, de supprimer des emplois dans l'intérêt d'un fonctionnement plus efficace ou plus économique du service postal.

Deux autres aspects se greffent sur ce problème.

Le premier, du ressort de la Commission du Service civil, découle des règles de conversion de la paye dans le programme suivi par le Bureau de la révision de la classification. Les commis ambulants de surplus, qui sont affectés à des bureaux de poste et n'accomplissent pas les fonctions de leur catégorie précédente, sont considérés comme des employés bénéficiant d'une "classification trop élevée", et tombent automatiquement dans une classe de "retenue". Ils ne pourront profiter d'aucune révision cyclique future de traitement jusqu'au jour où le taux maximum de la classification de leur emploi atteindra ou dépassera le taux actuel.

Le second aspect se réfère au conflit sur l'ancienneté survenu récemment entre l'Union des Postiers et la Fédération. Nous en avons fait une revue complète ^{1/} ailleurs .

NOUS RECOMMANDONS:

265. Que le Ministère maintienne sa politique à l'endroit des commis ambulants de surplus et leur assure ainsi le maximum de sécurité raisonnable dans tout nouveau poste qu'ils pourraient assumer.

^{1/} Voir le chapitre 12, intitulé "L'ancienneté".

CHAPITRE 37

LES HEURES DE TRAVAIL ET LE SURTEMPS

1. Les heures de travail

Les commis ambulants travaillent sur la base de quarante heures par semaine et le Ministère calcule leur traitement annuel en conséquence.

A cause des particularités du service postal par chemin de fer, les commis ambulants, dans l'exercice normal de leurs fonctions, ne sont pas tenus occupés de façon uniforme. Ils peuvent travailler de 50 à 60 heures au cours d'une semaine et de 20 à 30 la semaine suivante. Le Ministère, tel qu'autorisé par le Règlement du Service civil ^{1/} et par le Code de normes de travail du Canada ^{2/}, a institué à leur intention un régime de moyenne théorique qui s'appuie sur l'année entière. Au début du mois d'avril de chaque année, il fixe le nombre d'heures de travail qu'il compte obtenir des commis ambulants jusqu'à la fin du mois de mars suivant. Pour une certaine année, par exemple, ce calcul leur indiquera à l'avance que le nombre hypothétique de leurs heures de travail doit équivaloir à un total de 1,888 heures ou 236 jours de travail pendant la dite année.

Les statistiques du Ministère, par contre, démontrent qu'un commis ambulant est normalement à sa disposition 49 semaines par année et que sur la base du rendement annuel possible de 1,888 heures, sa moyenne hebdomadaire est de 38 heures et 32 minutes. D'où, selon le régime établi, des "heures en moins" qui n'impliquent aucune retenue de salaire. En d'autres termes, que le calcul des heures de travail,

^{1/} Article 10.

^{2/} Article 5.

tel qu'effectué par le Ministère, atteigne ou n'atteigne pas 40 heures par semaine, le commis ambulant reçoit son plein traitement.

Nous avons demandé au Ministère s'il avait jamais songé à l'adoption d'un mode différent de calcul et de répartition des heures de travail des commis ambulants. Il nous a répondu qu'il avait déjà projeté un programme de travail et d'échelons de traitement centré sur les distances parcourues. Il a abandonné ce projet et n'en a pas discuté officiellement avec la Fédération parce que l'avenir du service ambulant lui a paru trop incertain et parce que le Bureau de révision de la classification des emplois dans le Service civil a, entre-temps, commencé l'étude à laquelle nous avons fait allusion dans un chapitre antérieur ^{1/}. Le Ministère a ajouté que toute réduction des heures hebdomadaires de travail provoquerait une diminution proportionnelle dans le niveau des traitements. Nous ne croyons pas qu'il en doive être ainsi nécessairement.

Ce bref aperçu fait assez bien ressortir la complexité du problème des heures de travail des commis ambulants ^{2/}. Une solution globale doit être trouvée, c'est-à-dire, une solution qui tiendra compte de tous les facteurs connexes. Il vaut beaucoup mieux en laisser le soin aux intéressés eux-mêmes qui, lors des négociations collectives prochaines, auront le loisir d'en examiner chaque aspect et d'en analyser les répercussions d'ensemble. Cette décision nous paraît d'autant plus sage que les dirigeants nationaux de la Fédération et les commis ambulants n'ont pas groupé leurs suggestions de façon à en faire un tout compréhensif et bien ordonné. Si nous intervenons de façon formelle sur un point particulier d'importance, mais hors du contexte général, nous risquons d'aggraver la situation ou de la rendre plus confuse.

1/ Voir le chapitre 9, intitulé "La classification des emplois".

2/ Dans ce chapitre et dans le suivant, nous référons à d'autres problèmes qui ont aussi des répercussions, pour le moins indirectes, sur les heures de travail.

Il y a cependant une anomalie d'ordre secondaire qui peut être corrigée immédiatement et sans danger.

Présentement, le Ministère ne paie aucune prime de nuit aux commis ambulants pour le travail accompli lorsque le train retarde. Il n'accorde cette prime qu'en fonction de l'indicateur. Si le train doit entrer en gare au terminus à mi-nuit mais que, pour une raison ou pour une autre, il n'y arrive qu'à trois heures du matin, les commis ambulants, quoi qu'ils soient demeurés au poste, ne reçoivent aucun sursalaire pour ces trois dernières heures. Nous ne trouvons aucune justification valable à cette politique.

NOUS RECOMMANDONS:

266. Que le Ministère paie dorénavant la prime de nuit aux commis ambulants pour toutes les heures de travail où ceux-ci sont demeurés au poste dans le wagon postal.

2. Le surtemps

La répartition inégale des heures de travail des commis ambulants au cours d'une année pose aussi des problèmes de surtemps.

(1) A l'exclusion du mois de décembre, les commis ambulants ne touchent à peu près pas de surtemps en espèces pour la simple raison que le Ministère ne le paie qu'une fois par année et seulement si les compensations en congés accordées pendant les onze mois n'ont pas suffi à équilibrer le nombre exigible des heures de travail normales prévues.

Le Ministère s'objecte à l'expression "compensations en congés". A son point de vue, il accorde aux commis ambulants, si nécessaire, ou "des jours de remplacement" ou des "jours de relâche", afin de ramener les heures de travail dans les limites du total annuel. Ainsi, lorsque le Ministère constate que des commis, dans un district quelconque, ont travaillé, ou risquent de travailler, un plus grand nombre d'heures que d'autres, il utilise davantage pour un certains temps les

services de ces derniers, souvent des commis de relève, et il donne aux premiers ce qu'il appelle "des jours de remplacement" ou "des jours de relâche"^{1/}.

Les commis ambulants se plaignent de cette façon de procéder. Ils proposent que le surtemps acquis pendant les mois d'été alors qu'ils se remplacent les uns les autres pour permettre au plus grand nombre possible de prendre des vacances, leur soit payé en espèces dès la fin de septembre^{2/}.

Le Ministère estime cette proposition ni juste, ni pratique. Il signale que le chiffre des effectifs fixes des commis ambulants d'un district postal n'est jamais dépassé. Il lui incombe, en administrateur prudent et sérieux, de veiller à ce que même le personnel de relève atteigne son objectif de travail annuel et, tout en satisfaisant aux besoins du service postal ambulant, à éviter autant que possible des dépenses de surtemps.

(2) Quant au surtemps de décembre qui, lui, est payé en espèces dès la fin de ce mois, le Ministère rappelle qu'il a mis cette politique en vigueur à une époque où la quantité de courrier traité par les commis ambulants au cours de ce mois était beaucoup plus élevée qu'elle ne l'est à l'heure actuelle et alors qu'elle obligeait ceux-ci à effectuer un nombre de voyages beaucoup plus considérables qu'en temps normal^{3/}. Plus tard, à la suite de protestations de la Fédération, le Ministère a décidé de faire exception pour ce mois au régime de compensation ci-dessus exposé et de payer en argent les heures supplémentaires des commis ambulants.

1/ La distinction entre "jours de remplacement" ou "jours de relâche" et "jours de congé" nous paraît plutôt subtile.

2/ D'habitude, le Ministère supplée à ces heures additionnelles de travail par des "jours de relâche" ou des "jours de remplacement" "liquidés" en janvier, février ou mars.

3/ La nécessité d'engager, durant décembre, des commis additionnels de peu d'expérience, incitait aussi le Ministère à prendre certaines précautions afin de maintenir le service ambulant à son niveau habituel et, en conséquence, à exiger plus d'heures de travail des commis à temps plein.

Le Ministère n'a nullement l'intention de faire machine arrière, mais il prétend que la situation pendant les mois d'été ne se compare, ni à celle du mois de décembre d'il y a quelques années, ni à celle des plus récents mois de décembre.

Il y a ici matière à sérieuse discussion et, comme nous l'avons dit plus haut, nous croyons que le Ministère et la Fédération devraient chercher à s'entendre à ce sujet lors des négociations collectives prochaines. La possibilité de diviser l'année en trois ou quatre cycles distincts et d'accorder le paiement du surtemps en espèces par cycle vaut d'être examinée à fond avant d'être rejetée.

(3) Il existe cependant une anomalie que le Ministère devrait rectifier sans délai.

Contrairement à la plupart des employés dans la Fonction publique, les commis ambulants ne reçoivent pas une compensation pécuniaire d'une fois et demie leur salaire lorsqu'ils travaillent un jour de fête légale.

NOUS RECOMMANDONS:

267. Que le Ministère compense les commis ambulants à raison d'une fois et demie leur salaire normal pour tout travail effectué un jour de fête légale.

CHAPITRE 38

L'INDEMNITE DE PARCOURS ET LES HEURES DE BATTEMENT

Dans notre opinion, ces deux problèmes ne se dissocient pas. Voici en quoi l'un et l'autre consistent.

1. L'indemnité de parcours

Il y a un certain nombre d'années, le Ministère a accordé aux commis ambulants une indemnité de parcours d'un cent par mille pour frais de logement et de nourriture lorsque ceux-ci sont contraints de séjourner en dehors de leur lieu de résidence ^{1/}. En 1951, le Ministère a porté cette indemnité à un cent et demi par mille.

Les commis ambulants la considèrent nettement insuffisante. Ils invoquent l'accroissement du coût de la vie au cours des quinze dernières années et suggèrent une augmentation à deux cents, deux cents et demi ou même trois cents par mille.

Le Ministère a déjà discuté de ce problème avec la Fédération. Il n'a pas acquiescé jusqu'à ce jour à ses suggestions parce qu'il est convaincu que l'indemnité de parcours ne s'avère plus équitable en soi pour l'ensemble des commis ambulants. Il croit qu'un régime différent s'impose, à savoir:

- a) soit le paiement des frais réels encourus, dans des limites raisonnables;
- b) soit le versement d'une gratification quotidienne variant selon les régions;

^{1/} Les commis ambulants prétendent que cette indemnité leur a aussi été octroyée pour les inciter à assumer ces fonctions. Le Ministère nie cette prétention.

c) soit l'allocation d'un certain nombre d'heures par jour pour toute relâche à un terminus éloigné du lieu de résidence.

2. Les heures de battement

Les commis ambulants jugent aussi insuffisant le temps que le Ministère leur crédite comme heures normales de travail alors qu'ils sont dans un endroit autre que celui de leur résidence.

D'après le système actuellement en force, le Ministère déduit du nombre total des heures d'un voyage (aller-retour) le nombre des heures passées par un commis ambulant à un terminus externe et il alloue à ce dernier un crédit d'un tiers de la différence ^{1/}.

Le Ministère nous affirme que cette façon de calculer résulte d'instances soumises par la Fédération. En voici les considérations et les explications essentielles ^{2/}, telles que données par le Ministère:

- a) Il entre dans les conditions de travail normales d'un commis ambulant d'avoir à passer des heures de relâche ou de repos, dites "heures de battement", à un terminus éloigné en attendant d'effectuer son voyage de retour au lieu de sa résidence.
- b) Il arrive que ces heures de battement s'accumulent au point que le commis ambulant en soit lésé parce qu'il lui devient à peu près impossible d'atteindre le nombre d'heures annuelles de travail attendues de lui. Il en est ainsi surtout dans le cas de celui qui travaille sur un court trajet et qui a de longues heures de battement: loin de sa résidence et libre pendant toutes ces heures, il ne peut entreprendre aucun autre trajet et doit attendre.

1/ Ainsi un commis qui passe vingt-trois heures loin de sa résidence au cours d'un voyage (aller-retour) de vingt heures reçoit le crédit d'une heure de travail.

2/ Plus d'un commis ambulant ignore les raisons de base de ce mode de calcul institué par le Ministère.

c) Voilà pourquoi, en vue de corriger les effets des heures de battement excessives ^{1/}, il y a lieu d'accorder au commis ambulant un crédit d'heures basé sur la relation du "travail à repos" au cours d'une période de vingt-quatre heures, soit huit heures de travail sur vingt-quatre ou un tiers du tout.

Telle est la base du susdit calcul.

Ceci dit, examinons quelques conséquences pratiques de l'application de l'une et l'autre de ces deux formules ^{2/}.

Le commis ambulant Ottawa-Toronto qui doit passer la fin de semaine dans cette dernière ville ne reçoit que \$7.35 pour 37 heures et demie de séjour; le commis ambulant Montréal-Toronto touche \$10.05 pour 37 heures et 45 minutes alors que, un jour de semaine, il encaissera le même montant pour 12 heures et 30 minutes; le commis ambulant La Malbaie-Québec a droit à \$2.64 pour 22 heures et 35 minutes en fin de semaine. Par contre, le commis ambulant Québec-Senneterre perçoit \$11.76 pour 8 heures et 5 minutes de relâche et celui Montréal-North Bay, \$10.32 pour 7 heures et 35 minutes.

Ces chiffres démontrent jusqu'à quel point il est devenu important de réviser les deux formules ou de les remplacer par une troisième. Ni l'une, ni l'autre, prises ensemble ou séparément, ne répondent plus aux exigences de la réalité. L'indemnité de parcours se révèle insuffisante dans plusieurs cas, si on la considère exclusivement comme destinée à acquitter les frais de repas et de logement. La façon de calculer l'allocation pour les heures de battement nous paraît plutôt arbitraire et sans fondement solide. Il n'en demeure pas moins, si nous nous appuyons

1/ Si les heures de battement sont égales ou inférieures à celles du voyage (aller-retour), le Ministère les considère comme normales et équivalant à une période de repos raisonnable et nécessaire. Dans cette hypothèse, il n'octroie aucune compensation.

2/ Le Ministère nous a fourni les chiffres que nous citons dans le paragraphe suivant.

sur les deux derniers exemples que le Ministère nous a cités, que l'une jointe à l'autre peuvent, à l'occasion, prendre l'allure d'un sursalaire, pour le moins dans une certaine proportion.

Une revue complète de la situation pose plusieurs alternatives. Parmi celles qui nous frappent davantage, il y a la possibilité d'inclure l'indemnité de parcours dans le salaire de base, d'abolir l'allocation pour les heures de battement et de créer de toute pièce une indemnité de séjour forfaitaire, mais variable, selon le coût de la vie dans les régions ou localités concernées, ou fondée tout simplement sur le remboursement des frais encourus pour logement et nourriture.

NOUS RECOMMANDONS:

268. Que le Ministère et la Fédération des Commis ambulants se rencontrent au plus tôt afin de s'entendre sur le mode le plus approprié de combiner l'indemnité de parcours et l'allocation pour les heures de battement.

CHAPITRE 39

LES DEPLACEMENTS

Les commis ambulants proposent qu'en quittant leur base pour travailler sur des parcours commençant loin de leur lieu de résidence, ils reçoivent une allocation de déplacement pour se rendre à l'endroit désigné et en revenir, quelles que soient la nature et la durée de leur travail à l'extérieur. Ils suggèrent aussi que ce genre de travail soit de durée limitée.

Le Ministère affirme qu'il compte les heures de déplacement dans le calcul des heures de travail, sauf lorsqu'un commis a sa résidence ailleurs que dans la localité du terminus d'où il commence normalement son parcours. Néanmoins, quand un commis voyage dans un wagon-poste, de son lieu de résidence à celui où il doit assumer ses fonctions, et vice versa, le Ministère lui paie une indemnité de parcours; s'il voyage dans une autre partie du train, avec l'autorisation de son directeur de district, il lui donne un laissez-passer et il l'autorise à soumettre une demande de remboursement de ses frais. Il juge sa politique juste et équitable. Quant à la suggestion formulée par les commis ambulants concernant la durée des affectations à des terminus éloignés, il souligne que ce genre de travail entre dans les attributions normales d'un commis de relève, que celui-ci se doit de les reconnaître et de les accepter à l'avance et qu'en tant qu'employeur, il ne peut rien y changer.

Il semble que le Ministère n'exige que très rarement des déplacements prolongés des commis ambulants à temps plein. Règle générale, ceux-ci ne font qu'un seul trajet complet suivi d'un retour immédiat au lieu de résidence. S'il en est vraiment ainsi, nous sommes d'accord.

Les commis ambulants des Etats-Unis ont des affectations semblables à celles des commis ambulants sous la plupart des rapports. Elles sont aussi, nous dit-on, de durée plus ou moins longue. Ils ne reçoivent pourtant ni allocation additionnelle, ni crédit dû à leur éloignement de leur résidence. On leur remet toutefois un laissez-passer qui leur permet de retourner à leur résidence par n'importe quel train et sans frais, mais sans considération aucune pour les heures de trajet.

NOUS RECOMMANDONS:

269. Que le Ministère s'assure en tout temps que les commis ambulants disposent des moyens de transport requis lorsqu'ils doivent se déplacer afin de se rendre du lieu de leur résidence au point de départ du trajet qui leur est assigné et afin d'en revenir.
270. Que les frais encourus par les commis ambulants à cette fin leur soient remboursés.
271. Que le Ministère, de concert avec la Fédération des Commis ambulants, revise sa réglementation concernant les crédits en terme de "temps" alloué aux commis qui se déplacent en de telles circonstances.

SEPTIEME PARTIE

QUELQUES PROBLEMES SPECIAUX

CHAPITRE 40

LES RELATIONS EXTERIEURES

Le programme d'information et de relations extérieures du Ministère s'é-
lève à 0.2 p. 100 environ du budget total des Postes. On avouera que c'est bien
peu. Quant au programme lui-même, il n'a pas eu l'ampleur désirée. Le Ministère
s'en est rendu compte.

Ce n'est que l'année dernière qu'il a pu commencer le travail de réorga-
nisation et d'expansion essentielles à la mise en oeuvre d'un tout nouveau program-
me. Il attend que le Bureau de revision des classifications termine son étude du
groupe des agents d'information publique.

Ce nouveau programme nous paraît bien pensé. Il vise à améliorer la con-
ception que le public se fait du Ministère, à mieux renseigner les usagers et à
obtenir leur coopération. Il s'adresse aussi aux employés qui, dans leurs rapports
quotidiens avec ce public, peuvent donner du service postal une bonne ou une mau-
vaise impression. Nous espérons que le Ministère recevra l'aide nécessaire pour le
mener à bonne fin.

Quelques employés prétendent que le prestige du Ministère s'effrite dans
certains endroits. Nous avons l'impression que celui-ci jouit encore d'une excel-
lente réputation dans l'ensemble du pays et que le peuple reconnaît la valeur de
notre service postal. Nous avons la certitude que la très grande majorité des em-
ployés eux-mêmes ne demandent pas mieux que de collaborer activement à toutes les
initiatives passibles de rehausser cette réputation si, de fait, elle est à la
baisse.

NOUS RECOMMANDONS:

272. Que le Ministère et les agences intéressées se hâtent de prendre les décisions nécessaires pour mettre en oeuvre le nouveau programme de relations extérieures des Postes.

CHAPITRE 41

METHODES ET NORMES

Il y a environ douze ans, le Ministère a institué un Service de Méthodes et Normes qui a adopté un système d'analyse de la marche du travail dans les services extérieurs d'exploitation des Postes et qui a recherché de meilleurs procédés pour le traitement du courrier.

Le Ministère a non seulement le droit, mais l'obligation d'améliorer ses méthodes de travail.

Il se réjouit d'ailleurs d'avoir pris cette initiative. Elle lui a permis, entre autres choses, de réaliser des économies appréciables ^{1/}. A l'intention des employés, il souligne que ceux-ci en ont même profité. En guise d'exemples, il attribue à ce service et au programme que celui-ci a recommandé et appliqué la réduction du personnel à un minimum en fin de semaine et l'extension des vacances annuelles en été à un plus grand nombre.

Et pourtant, il n'y a pas de service dans le Ministère qui ait été plus critiqué.

Les organisations s'en sont pris à l'adoption arbitraire du système au tout début: aucune consultation, aucune discussion, aucun échange de vues, aucune explication, prétendent-elles, n'en a précédé la mise en vigueur.

^{1/} D'après les renseignements que le Ministère nous a donnés, le total des frais encourus par le Service des Méthodes et Normes, en 1963-1964, s'est élevé à \$656,000, alors que le montant brut des économies réalisées à travers le pays a été de \$5,400,000. Le Ministère affirme qu'au cours d'une période de dix ans les économies nettes se sont élevées à \$20,666,000.

Les employés se méfient. Ils soupçonnent les nouvelles techniques d'être, aux mains de l'Administration, des instruments visant à augmenter la production coûte que coûte et à diminuer les effectifs. Ils les accusent de les gêner dans leur travail et de diminuer leur efficacité normale. Ils blâment les préposés de ce service pour leur attitude de supériorité ou pour leur manque de considération à leur endroit.

(1) Le Ministère a exprimé l'avis que si des difficultés ont surgi au début, c'est parce que les buts de son programme n'ont pas été exposés avec assez de détails aux travailleurs eux-mêmes. Il affirme qu'après s'être aperçu de cette lacune, il s'est employé à expliquer et à faire comprendre les objectifs et les procédés des "Méthodes et Normes".

Nous n'avons pas l'impression qu'il a très bien réussi. Il lui reste beaucoup à faire pour créer une ambiance favorable et un climat de compréhension et de confiance. Pour y arriver:

- a) Il faut engager le dialogue plus en profondeur. Le Ministère nous a dit qu'il acquiescerait volontiers à discuter avec les représentants des organisations les détails des méthodes et normes établies à date et à leur permettre de participer en tant qu'observateurs aux projets futurs.
- b) Il importe que les préposés aux Méthodes et Normes qui suivent un cours de formation d'un mois pour apprendre les techniques de base de l'étude des temps et des mouvements et qui font ensuite un stage pratique de six autres mois, soient mieux renseignés et mieux entraînés dans l'art des relations humaines. Combien ils rendraient leur tâche plus sympathique et combien ils réussiraient très probablement à faire accepter les changements que leur Service préconise s'ils en appelaient à la coopération des employés et s'ils suscitaient des échanges de vues et des suggestions.
- c) Ils y gagneraient encore s'ils prenaient plus de précautions afin d'atténuer

l'impression du travail sous pression constante en vue uniquement d'un rendement qui, sans arrêt, doit toujours aller de l'avant. On cherche à obtenir de la main-d'oeuvre 85 p. 100 de ce qu'on considère un taux de production raisonnable. Les employés disent qu'on affiche les résultats lorsqu'ils n'atteignent pas ce pourcentage. Il en devrait être de même s'ils le dépassent.

Nous croyons que les employés réagiraient de façon beaucoup plus positive aux exigences du Service des Méthodes et Normes si, le cas échéant, ils avaient l'impression que le Ministère apprécie à leur juste valeur les plus grands efforts qu'ils fournissent et les progrès qu'ils réalisent.

d) Ce service pourrait jouer un rôle plus actif et plus profitable dans la recherche des moyens d'améliorer certaines conditions de travail reliées directement à ses objectifs. Nous songeons aux mesures prises pour disposer les lieux de façon à assurer un meilleur éclairage ou une meilleure aération ou à l'adoption de tabourets plus confortables, de casiers de tri mieux conçus, de plateformes pour les trieurs, etc.

Tant de choses affectent directement les travailleurs dans l'exercice de leurs tâches quotidiennes! Si le Service des Méthodes et Normes sait s'imposer à ceux-ci d'abord dans les questions d'ordre mineur, il pourra y arriver plus aisément lors de la mise en vigueur de procédés plus importants.

(2) Un nombre appréciable d'employés ont suggéré que le Service des Méthodes et Normes soit aboli et remplacé par une surveillance de plus haute qualité. Le Ministère estime que le besoin de faire des changements et d'apporter des améliorations aux procédés de travail existera toujours et que le système dont ces employés se plaignent est le meilleur et le plus économique qu'il connaisse.

Les méthodes et normes sont un "mal nécessaire". Ils n'en comprennent pas la nécessité comme c'est souvent le cas dans l'industrie. Le Ministère devrait

tenter un effort soutenu pour familiariser les travailleurs avec les buts et le fonctionnement du programme de ce service.

NOUS RECOMMANDONS:

273. Que, dorénavant, avant d'effectuer des changements importants dans les Méthodes et Normes, le Ministère en discute avec les organisations.
274. Que tous les employés des Postes obtiennent des explications détaillées sur les objectifs du programme actuel des Méthodes et Normes ainsi que sur les résultats obtenus jusqu'à ce jour.
275. Que les préposés des Méthodes et Normes reçoivent une formation convenable dans l'art des "relations humaines".
276. Que le Service des Méthodes et Normes accorde plus d'attention à l'amélioration de l'équipement et des conditions de travail ainsi qu'à tout autre aspect qui peut affecter les travailleurs dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes.

CHAPITRE 42

LA GESTION DU PERSONNEL

Nous avons déjà mentionné en termes exprès ou implicites la nécessité pour le Ministère d'avoir à sa disposition un meilleur service de gestion du personnel.

D'aucuns affirmeront que cette question n'entre pas dans le cadre d'une enquête sur les conditions de travail et qu'elle excède les limites de notre mandat.

Nous ne partageons pas ce point de vue. Nous croyons, bien au contraire, que ce vaste champ de responsabilités doit être analysé et commenté. Il est intimement lié au bien-être général des employés et au maintien d'un bon moral chez ces derniers. Par contrecoup, il affecte leur efficacité et leur rendement. Pour tout dire, il constitue l'une de nos principales préoccupations.

(1) Il n'y a aucun doute que, grâce aux prochaines conventions collectives, aux discussions qu'elles provoqueront et aux mesures de règlement des griefs qu'elles contiendront, les conditions de travail des employés des Postes vont grandement s'améliorer. Comme complément à ce pas de géant dans la bonne voie, nous tenons pour essentiels la formulation et le maintien au Ministère d'un programme solide de lignes de conduite, de pratiques et de procédés en matière de personnel et la mise sur pied d'un organisme capable d'appliquer ce programme dans les services extérieurs d'exploitation.

Jusqu'à ce jour, la gestion du personnel n'a offert trop souvent dans les bureaux de poste locaux que des "services" de personnel. Elle a joué un rôle plutôt passif. Ses représentants et agents dans les districts et dans les bureaux des classes 19, 18 et 17, sauf quelques exceptions, ont pris peu d'initiatives. Ils ont

attendu que les employés viennent à eux en quête de conseils. Ils ont assumé, nous l'avons déjà dit, des tâches incidentes ou secondaires au détriment de leurs fonctions premières ^{1/}.

Nous avons une tout autre conception d'un service de gestion du personnel.

Sans usurper en aucune façon les droits, les pouvoirs ou les prérogatives des dirigeants hiérarchiques, nous voyons ce service à leur disposition pour les aider, les guider, les conseiller, et pour coopérer avec eux dans la décharge de leurs responsabilités. Il ne faut pas que ce service soit relégué à l'arrière. Il lui appartient de suggérer des améliorations, de chercher à persuader ces dirigeants de la valeur de nouvelles orientations et, le cas échéant, d'en promouvoir la mise en force de concert avec eux. Il devra s'imposer en quelque sorte et prouver qu'il est capable de résoudre certaines des difficultés.

Nous ne nions pas l'importance de fournir des "services" au personnel, mais, à nos yeux, c'est là une fonction de second rang du service de gestion du personnel et de ses représentants et agents. Son rôle fondamental consiste à déceler les obstacles et les problèmes, à les scruter, à en étudier les implications fonctionnelles, sociales ou économiques et à recommander des solutions logiques et pratiques. Ce service se justifie comme entité distincte. Il doit explorer des horizons nouveaux dans l'ère de changement et d'évolution rapides où nous vivons et aller de l'avant. L'envergure du ministère des Postes, les exigences sans cesse croissantes de son exploitation et de son obligation de servir directement et promptement le public au jour le jour exigent un service de gestion du personnel moderne, dynamique et sans cesse en éveil.

Il est temps que tous les directeurs de district, les maîtres de poste et

1/ Voir le chapitre 4, intitulé "Impressions générales".

les autres chefs, agents et surveillants des services d'exécution régionaux et locaux comprennent l'utilité pratique d'une saine politique de personnel dans un ministère comme celui des Postes qui est plus d'exploitation que d'administration. Dans une bonne mesure, c'est l'attitude plus ou moins adverse de certains de ces derniers qui ont empêché les quelques spécialistes en fonction aux quartiers généraux d'obtenir que leurs conseils soient suivis.

Nous avons constaté que le Gouvernement reconnaît aujourd'hui toute l'importance de ce problème: le Conseil du Trésor a créé un service distinct qu'il a chargé d'orienter, de diriger et de coordonner la fonction de gestion du personnel dans tout le Service public; la Commission du Service civil consacre ses efforts à améliorer la qualité des effectifs de la fonction publique et elle a même engagé des conseillers pour étudier tous les aspects de ce domaine dans certains ministères.

NOUS RECOMMANDONS:

277. Que le fonctionnaire supérieur responsable de la gestion du personnel au Ministère ait le rang de sous-ministre adjoint et relève directement du sous-ministre des Postes.
278. Que le Service de la gestion du personnel y soit réorganisé et qu'un nombre suffisant de fonctionnaires qualifiés y soient engagés au plus tôt.
279. Que ce service soit pourvu de tous les moyens de recherche nécessaires.

Tels sont les premiers pas à faire et les plus importants.

Ce sous-ministre adjoint nous apparaît comme l'équivalent d'un vice-président en charge du personnel dans une société industrielle. Il devra avoir, compte tenu de l'étendue du territoire que desservent les Postes et de l'ampleur des frais de main-d'oeuvre au Ministère, toute la latitude voulue pour recommander l'adoption, en matière de personnel, de politiques largement ouvertes sur les multiples besoins du fonctionnement quotidien du service postal et du bien-être général des employés.

(2) Nous avons pris connaissance avec un vif intérêt du prototype d'organisation d'un service de gestion du personnel dans un ministère proposé par M. J.J. Carson, le président de la Commission du Service civil ^{1/}.

Celui-ci répartit les fonctions de ce service en quatre grandes subdivisions:

- a) planification et perfectionnement de la main-d'oeuvre;
- b) compensations et prestations;
- c) relations avec le personnel;
- d) services de personnel.

En mai 1966, à la demande du sous-ministre des Postes, la Commission du Service civil a préparé et publié "Un plan d'organisation de la gestion du personnel au ministère des Postes". Ce plan offre une structure de base "convenant aux besoins du Ministère et tenant compte de la situation présente et des progrès futurs dans le domaine de l'administration du personnel dans l'ensemble du Service civil Canadien". Ce plan suit les grandes lignes du projet Carson et il nous paraît en tous points acceptable. Nous croyons que la Commission du Service civil et le Ministère méritent des félicitations pour leur initiative et pour l'adoption de mesures qui s'imposaient et qui ne peuvent avoir que d'heureuses répercussions chez les employés des Postes.

Nous annexons les principaux profils d'emploi ^{2/} se rapportant aux fonctions les plus importantes et des organigrammes de l'organisation présente et projetée de la gestion du personnel ^{3/}, ainsi que la distribution géographique des employés du Ministère ^{4/}.

^{1/} Document préparé pour l'Institut du Personnel de la fonction publique, le 15 juin 1965.

^{2/} Appendices H à N.

^{3/} Appendices O et P.

^{4/} Appendice Q.

Voici un court aperçu de l'organisation telle que suggérée:

a) Effectifs

- (i) Planification de la main-d'oeuvre
- (ii) Appréciation et inventaire de la main-d'oeuvre
- (iii) Formation et perfectionnement
- (iv) Emploi

b) Classification du personnel

c) Coordination des programmes et des services des employés

- (i) Agent des communications
- (ii) Service des employés
- (iii) Administration du personnel à l'Administration centrale

d) Relations avec le personnel

- (i) Coordination des griefs et des décisions arbitrales
- (ii) Compensations et conditions de travail
- (iii) Planification et recherches

e) Bureaux des services extérieurs

- (i) Administration du personnel dans les bureaux de poste principaux (Montréal, Toronto, Vancouver, Winnipeg, Ottawa)^{1/}
- (ii) Administrateurs de personnel au district (14).

Ces titres, sauf peut-être celui de coordonnateur des programmes, se passent de commentaires.

Dans une organisation qui dessert des centaines de localités et qui possède des bureaux urbains et semi-urbains répartis sur toute l'étendue du pays et munis d'un personnel allant de trois à quatre employés jusqu'à plusieurs milliers, les difficultés de communications sont inévitables. Fatalement, on ne peut diriger un

^{1/} Nous croyons qu'il y aurait lieu de doter aussi d'un agent du personnel les bureaux de poste des classes 16, 15 et 14, tel que recommandé par la Commission du Service civil.

tel personnel qu'à grand renfort de directives et d'instructions. Aussi, et pour un certain temps au moins, nous pensons que le Ministère ne devrait pas pousser davantage sa ligne de conduite de décentralisation des responsabilités et des pouvoirs des services et des sections de l'Administration centrale. Il y a lieu de marquer le pas provisoirement, jusqu'à ce que les principes directeurs, les programmes et la marche à suivre soient élaborés et coordonnés.

Le sous-ministre adjoint devra consacrer des efforts considérables à cette tâche. L'instauration du régime des négociations collectives et les premiers pourparlers à la table des négociations requerront son attention personnelle. Il devra se tenir en rapports constants avec les agents des services extérieurs afin de connaître et de suivre tous les problèmes qui se souleveront à la suite de l'adoption de ces nouveaux principes directeurs ou de leur interprétation. Il lui incombera aussi de veiller sur leur acceptation. Il ne pourra certes pas se cloîtrer dans son bureau.

Nous avons songé qu'il y aurait peut-être lieu de lui donner un adjoint immédiat. Nous y avons renoncé et nous avons endossé le point de vue de la Commission du Service civil à l'effet que cette formule "... comporterait le double désavantage de bloquer l'accès direct à l'administrateur supérieur pour ses principaux adjoints d'une part, et d'autre part elle reléguerait les directeurs au troisième niveau dans la hiérarchie avec les conséquences correspondantes qui en résulteraient pour les niveaux de classification de leurs postes" ^{1/}.

Il est cependant absolument essentiel qu'un spécialiste soit placé à la tête du secteur de la coordination des programmes. Non seulement celui-ci aura-t-il à recruter ou à désigner plus de soixante-dix agents de personnel compétents pour les services extérieurs d'exploitation mais encore assumera-t-il la responsabilité

^{1/} Un plan d'organisation de la gestion du personnel au ministère des Postes, p. 75.

de les diriger et de les conseiller. Ces derniers seront quotidiennement à l'avant au niveau régional ou local, face aux difficultés de l'heure. Ainsi que la Commission du Service civil le dit, dans son étude, "... les principes les plus éclairés et les programmes les mieux conçus de l'Administration centrale ne seront pas appliqués correctement à moins que les directeurs des bureaux du service extérieur puissent avoir toujours à leur portée les conseils et les services dont ils ont besoin" ^{1/}.

Si le Ministère dispose d'une telle organisation à la gestion du personnel, il améliorera de façon appréciable ses relations avec ses employés, à la condition que les maîtres de poste et les surveillants qui sont, chaque jour, en contact avec les travailleurs soient eux-mêmes à la hauteur et collaborent sans arrière-pensée à l'application des nouveaux concepts suggérés.

NOUS RECOMMANDONS:

280. Que le plan d'organisation projeté pour la gestion du personnel au ministère des Postes soit mis en force le plus tôt possible.
281. Que les bureaux de poste des classes 16, 15 et 14 soient pourvus d'un agent du personnel.
282. Que les autorités compétentes accordent au Ministère tous les fonds requis à cette fin.

^{1/} Un plan d'organisation de la gestion du personnel au ministère des Postes, pp 73 et 74.

CONCLUSION

CONCLUSION

Notre tâche est terminée.

Nous avons conscience de l'avoir accomplie au meilleur de notre connaissance et avec toute la diligence que nous pouvions humainement y apporter. Nous avons voulu être positifs et pratiques. Nous nous sommes employés à construire, non à détruire.

Nous espérons que le Ministère, les organisations, les employés des Postes et tous les autres intéressés feront bon accueil à l'ensemble de notre rapport et se conformeront à nos recommandations.

Quel que soit le sort qu'on leur réserve, nous croyons qu'elles méritent toutes sérieuse et honnête considération. Certains trouveront peut-être que nous sommes allés trop loin; d'autres, pas assez. D'aucuns s'étonneront du grand nombre de recommandations favorables aux employés des Postes. Il ne faut pas perdre de vue que la Commission avait à se prononcer sur les griefs formulés par ces derniers et non sur toutes les politiques du Ministère. Même à cela, quiconque lira notre rapport attentivement constatera qu'il y a plusieurs suggestions des employés que nous n'avons pas approuvées. Dans ces cas, cependant, nous n'avons pas jugé bon, règle générale, de soumettre de recommandations.

Ce qui compte avant tout, c'est que nos recommandations soient reprises une par une et que, dans le contexte ou hors du contexte des prochaines négociations collectives, des solutions ou des formules soient trouvées qui assureront aux employés des Postes des conditions de travail justes et équitables, tout en maintenant le service postal de notre pays au niveau d'efficacité qu'il connaît à l'heure actuelle.

Nous avons confiance que le Ministère et les organisations y arriveront si la bonne volonté et la sincérité dont nous avons été témoins au cours de notre enquête continuent de régner en tout temps.