

2011-05-10

### **Duty to Accommodate**

The duty to accommodate is the obligation to meaningfully incorporate diversity into the workplace. It involves eliminating or changing rules, policies, practices and behaviours that discriminate against persons based on a group characteristic, such as race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex (including pregnancy), sexual orientation, marital status, family status and disability. This brief article only gives the highlights of the principles around Duty to Accommodate. For more information please go to:

<http://laws.justice.gc.ca/eng/H-6/page-1>

The duty to accommodate is most often applied in (but not limited to) situations involving persons with disabilities. The duty to accommodate is a legal requirement, per sections 2 and 15 of the *Canadian Human Rights Act*. The Act says that accommodation is required, short of undue hardship. The Supreme Court of Canada has also defined the duty to accommodate.

When approached with a request for accommodation, an employer or service provider is expected to determine what barriers need to be removed and explore options to accommodate to the point of undue hardship. Undue hardship implies that some hardship may be involved in the duty to accommodate. Employers and service providers are expected to exhaust all reasonable possibilities for

accommodation before they can claim undue hardship.

The duty to accommodate prevails over private arrangements such as collective agreements. However, a substantial departure from the normal operation of the collective agreement may amount to undue interference and may accordingly constitute undue hardship.

Union members have a legitimate interest in ensuring that the employer implements the terms of the collective agreement. If a proposed accommodation threatens the integrity of the Collective Agreement, the union need not agree to it, unless it has discriminatory impact. When it comes to collective agreements, unions should follow the same process of identifying and eliminating barriers to full participation in the workplace as does the employer.

Employees must communicate their need for accommodation to their employer. They cannot assume that their employer knows about this need, or that the employer even suspects the need. Employees are expected to be cooperative and reasonable when considering proposals that effectively respond to their needs. Employees should not make impractical accommodation demands. If the employee rejects a reasonable accommodation, she or he may be absolving the employer from liability.

The employee needs to provide information to support a request for

accommodation. The employer is entitled to sufficient information about the need to be accommodated, about suitable accommodations and about the employee's prognosis. Only the information necessary to determine what accommodation is required should be released, and this only to those who need to know. If the employee declines to provide, or does not allow the employer to obtain the necessary information, this may become a factor when deciding if the employer has met its legal duty to co-operate in the search.

### **Mesure d'adaptation**

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation consiste à incorporer judicieusement la diversité dans le milieu de travail. C'est aussi supprimer ou modifier des règles, des politiques, des pratiques et des comportements qui sont discriminatoires à l'égard des personnes en raison d'une caractéristique comme la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe (y compris la grossesse), l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille et la déficience. Cet article ne présente que les hauts points des mesures d'adaptation. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter :

<http://laws.justice.gc.ca/fra/H-6/page-1.html>

La plupart du temps, l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

s'applique à des situations touchant les personnes handicapées. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation est prévue par la loi, comme en témoignent les articles 2 et 15 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. La *Loi* dispose que des mesures d'adaptation sont nécessaires, sans toutefois aller jusqu'à la contrainte excessive. La Cour suprême du Canada a également défini ce que l'on entend par l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Lorsqu'on lui présente une demande de mesure d'adaptation, l'employeur ou le fournisseur de services doit déterminer quels sont les obstacles qui nuisent à la demande de mesure d'adaptation, explorer les possibilités d'éliminer de tels obstacles et prendre des mesures d'adaptation qui ne cause pas de contrainte excessive. Le terme « contrainte excessive » implique que certaines contraintes peuvent être reliées à l'obligation de prendre une mesure d'adaptation. Les employeurs et les fournisseurs de services sont tenus d'épuiser toutes les possibilités raisonnables de mesures d'adaptation avant de prétendre à la contrainte excessive.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation a préséance sur les accords privés comme les conventions collectives. Cependant, le fait de s'écarter sensiblement de l'application normale de la convention collective peut équivaloir à une ingérence excessive et peut donc constituer une contrainte excessive.

Les membres d'un syndicat ont tout intérêt à s'assurer que l'employeur respecte les dispositions de la convention collective. Si cet intérêt est menacé par une mesure d'adaptation proposée, le syndicat peut ne pas être d'accord, mais on ne peut revendiquer l'intégrité de la convention collective si cette prétention a un impact discrimi-

natoire. Lorsqu'il s'agit des conventions collectives, les syndicats doivent respecter le même processus qui consiste à repérer et à éliminer les obstacles à la participation pleine et entière au milieu de travail tout comme le fait l'employeur.

Les employés doivent indiquer à leur employeur qu'ils ont besoin d'une mesure d'adaptation. Ils ne peuvent tenir pour acquis que leur employeur est au courant de ce besoin, ni même que l'employeur soupçonne ce dont ils ont besoin. Les employés sont tenus de faire preuve de collaboration et d'avoir un comportement raisonnable lorsqu'ils examinent des propositions qui effectivement répondent à leurs besoins. Les employés ne doivent pas demander une mesure d'adaptation irréalisable. Si l'employé rejette une mesure d'adaptation raisonnable, cela peut exempter l'employeur de toute responsabilité.

L'employé doit fournir de l'information pour étayer une demande de mesure d'adaptation. L'employeur a le droit d'avoir suffisamment d'information sur la mesure nécessaire, sur les mesures d'adaptation pratiques et sur le pronostic de l'employé. Seule l'information nécessaire pour déterminer quelle mesure d'adaptation est requise devrait être divulguée et ce, seulement aux personnes qui ont besoin de la connaître. Si l'employé refuse de fournir l'information nécessaire ou ne permet pas à l'employeur de l'obtenir, cela peut s'avérer un facteur à prendre en considération lorsqu'il faut décider si l'employeur a satisfait à son obligation légale de collaborer pour trouver une mesure d'adaptation raisonnable.

## Conflict in the Workplace

CPAA is no different than any other organization, in that, we as members of the Association are finding that we are experiencing conflict within the workplace.

We recognize that we need to focus on assisting our members so that you can go to work every day in a healthy workplace and not facing one with fear and/or anxiety.

This will not happen overnight, but we are continually bringing issues to the forefront to CPC, either through consultation or by a phone call to the Local Area Manager (LAM) to work together in finding a healthy solution. It is not easy, but together, we will make sure that the lines of communication are kept open and that we start to build on a relationship that at least makes you feel that you are being listened to.

We know that conflicts occur when people (or other parties) perceive that, as a consequence of a disagreement, there is **a threat to their needs, interests or concerns**. We tend to view conflict as a negative experience caused by difficult circumstances.

However, *it is* possible to maintain harmony, enthusiasm and productivity at work when you are able to keep disagreements, confrontations and conflicts to a low.

The most common conflict source is lack of communication or miscommunication.

Some points that may help you deal with this are:

1. **Silence is not golden...** we have all heard this saying, but it is important to realize that if a conflict or inappropriate behaviour is occurring in your workplace and if it is not being addressed – then permission for it to occur has been given.
2. **Two sides to every conflict:** Remember there are usually

two sides to every work conflict – party A and party B are heading in different directions over an issue(s). The two parties don't necessarily have to agree for a successful working relationship to occur, but they must resolve to head in the same direction. This may require some help from a third party, such as your LAM.

3. **Handling anger:** Anger is a defense mechanism, it is natural and it happens! It can mask feelings of guilt, hurt, loss, anxiety, and fear of being wrong or unworthy. It is how we deal with anger that is important. If you are going to be involved in a confrontational issue ensure what is expressed is done in private, not in front of other employees.
4. **Exit with integrity:** If an interaction is not going well, take time out. Say something like "I feel very strongly about this and I need time to regroup my thoughts. Please excuse me."
5. **Let's shake on it:** Remember the person who extends his hand first to shake has the upper hand. An inadequate handshake is power-robbing.
6. **Please watch your voice:** Avoid a domineering, sarcastic or condescending tone that instantly alienates a person.
7. **Friendship is not necessary:** People don't necessarily have to like each other to get a job done – but we do have to respect one another.

#### **Techniques for keeping your cool:**

If work or a worker does get the better of you and it all becomes just a little too much and you reach a breaking point, then follow the techniques below:

- Take a break.

- Count to ten.
- Consult a third party.
- Acknowledge and address your emotions.
- Accept responsibility and apologize if an argument does erupt and if you are in the wrong. This will free you from guilt and you and your peer(s) will be able to move on.
- If you think or know there will be a confrontation, prepare yourself ahead of time.

Last but not least, remember that for immediate, confidential help for any concern, please call Shepell-fgi at 1-866-565-4903.

#### **Conflit sur le lieu de travail**

L'ACMPA n'est pas différente d'autres organisations du fait qu'à titre de membres de l'Association, nous faisons également face à des conflits de travail sur les lieux de travail.

Nous reconnaissons que nous devons concentrer nos efforts sur l'aide à nos membres pour nous assurer que ceux-ci puissent se rendre au travail chaque jour dans un environnement de travail sain sans avoir à faire face à la peur et/ou souffrir d'anxiété.

Ceci ne se fera pas du jour au lendemain, mais nous portons continuellement ces problèmes à l'attention de la SCP, soit par la consultation ou en téléphonant au gestionnaire de zone locale pour déterminer ensemble une solution saine au problème en question. Cet exercice n'est pas facile, mais en travaillant ensemble, nous pouvons nous assurer que les lignes de communication sont maintenues et commencer à établir des relations dans lesquelles vous vous sentez écouter, tout au moins.

Nous savons que les conflits surviennent lorsque des personnes (ou d'autres parties) perçoivent, à la

suite d'une mésentente, une **menace à leurs besoins, leurs intérêts ou leurs préoccupations**. En général, nous percevons le conflit comme étant une expérience négative causée par des circonstances difficiles.

Cependant, *il est* possible de maintenir l'harmonie, l'enthousiasme et la productivité au travail en atténuant les possibilités de mésentente, de confrontation et de conflit.

La source la plus commune de conflit est le manque de communication ou l'incompréhension dans les communications.

Voici certains points à considérer pour résoudre un conflit :

1. **Le silence n'est pas d'or...** nous avons tous entendu ce dicton, mais il est important de reconnaître que si un conflit ou une inconduite survient dans votre lieu de travail et que rien n'est fait pour résoudre la situation – nous encourageons ainsi un tel comportement.
2. **Il y a deux côtés à la médaille dans chaque conflit.** Rappelez-vous qu'il y a habituellement deux parties en cause dans chaque conflit – une partie A et une partie B ayant des directions divergentes concernant certaines questions. Les deux parties n'ont pas l'obligation de s'entendre pour maintenir de bonnes relations de travail, mais le problème doit être résolu pour que les parties travaillent dans la même direction. L'aide d'un tiers peut être nécessaire, comme le gestionnaire de zone locale, pour résoudre le problème.
3. **Gérer la colère.** La colère est un mécanisme de défense naturel qui se déclenche sponta-

nément! La colère peut masquer le sentiment de culpabilité, un mal-être, une perte, de l'anxiété ou la peur de ne pas avoir raison ou l'incompétence. L'important est de savoir comment gérer sa colère. Si vous devez faire face à une confrontation, assurez-vous de garder cette confrontation en privé et de ne pas entrer en confrontation devant les autres employés.

**4. Maintenir son intégrité.** Si une interaction dégénère, retirez-vous de la situation. Vous pouvez justifier votre retrait en disant quelque chose comme « je suis très émotif par rapport à cette question et je dois y réfléchir. Veuillez m'excuser. »

**5. S'entendre à l'amiable.** Rappelez-vous que la personne qui tend la main le premier est en position de force, mais une poignée de main sans le sentiment de confiance peut empirer la situation.

**6. Demeurer conscient de son ton de voix.** Évitez un comportement de dominance, le sarcasme ou un ton condescendant qui cause une aliénation instantane envers une personne.

**7. L'amitié n'est pas un préalable.** Il n'est pas nécessaire d'être des amis pour bien faire le travail – mais tous doivent se respecter.

### **Techniques à utiliser pour maintenir son calme :**

Si votre charge de travail ou un collègue vous pousse à l'extrême et que vous ne pouvez plus vous contenir, utilisez les techniques suivantes pour récupérer votre calme :

- Prenez une pause.
- Comptez jusqu'à dix.

- Consultez un tiers.
- Reconnaissez et acceptez vos émotions.
- Acceptez votre responsabilité et présentez vos excuses en cas d'argument ou si vous n'avez pas raison. Ainsi, vous serez libéré du sentiment de culpabilité ce qui vous permettra de résoudre le problème avec votre collègue.
- Si vous croyez ou vous savez qu'une confrontation est inévitable, préparez-vous à l'avance.

Le plus important en conclusion est de vous rappeler que pour obtenir une aide immédiate et confidentielle, vous n'avez qu'à communiquer vos préoccupations à Shepell-fgi au 1-866-565-4903.

### **Allocation of Hours**

CPAA is being hit from coast to coast to coast with a high volume of hour reductions. These reductions are happening to not only vacant positions but to non vacant positions! Our members are in danger of having their hours reduced for such reasons stated by CPC: volumes of mail received, incoming mail make-up, out-going mail preparation, mail sortation throughout the day, and identification of peak and down times. For example, proposals have been to reduce 18.5 to 15 hour positions, 12 hour to 7, 35 to 30 and 7 to 5.5. We are hearing that each area across the country has targets that need to be met... one way or another!

CPC and CPAA are obligated to ensure that Post Offices, staffed with CPAA members, are allocated a sufficient number of hours to meet daily operational requirements. Any changes to these hours must follow a process that is fair and reasonable with consideration for the employees' safety, while respecting the provisions of the CPC/CPAA Collective Agreement.

As per Article 12 of the CPC /CPAA Collective Agreement, consultation shall take place prior to any

increase or reduction in the regularly scheduled working hours of an employee or the permanent reduction in authorized allocated hours of a Post Office. In addition to this Article, the Side Letter of Understanding Re: Article 12 Allocation of Hours must be taken into consideration. Article 12 also identifies that the information package provided by Canada Post must be complete and accurate including, but not limited to the current schedule, the proposed schedule, the positions affected and the reason(s) for the change. Both parties are required to engage in meaningful consultation, and this must happen!

We sometimes find ourselves meeting with the Corporation who have their minds made up before we even enter into consultation. We have shown, repeatedly, that the reduction of hours was not warranted to the degree the Corporation proposed. We have had good supporting documentation for the Corporation to consider when it comes to the reduction. This rationale is continually being met with closed minds and a refusal for consideration.

CPAA put Canada Post on official notice, that if the Corporation does not adhere to Article 12 with regards to hour reductions in post offices staffed by CPAA members, and if we feel that there is a lack of meaningful consultation at the table, then we will be exercising our right to submit a grievance for each and every violation of this Article. In fact, a national grievance was filed on April 12.

Remember "you are the union, and the union is you"... so let's fight these reductions one by one!

### **Attribution des heures**

L'ACMPA connaît d'importantes réductions d'heures de travail partout au Canada. Ces réductions s'appliquent non seulement aux postes vacants, mais également aux

postes dotés! Nos membres risquent de subir une réduction de leurs heures de travail pour une des raisons stipulées par la SCP, entre autres : les volumes de courrier reçu, la composition du courrier d'arrivée, la préparation du courrier de sortie, le tri du courrier au cours de la journée, et l'identification des périodes de pointe et des périodes d'inactivité. Par exemple, la SCP propose de réduire les heures de travail de 18,5 à 15, 12 à 7, 35 à 30 et 7 à 5,5 heures selon les postes. Nous savons que chaque secteur dans l'ensemble du pays a ses propres cibles à respecter... d'une façon ou d'une autre!

La SCP et l'ACMPA se doivent d'assurer que les bureaux de poste, dotés par des membres de l'ACMPA, affectent un nombre d'heures suffisant pour répondre aux exigences opérationnelles. Tout changement dans ces heures de travail doit faire l'objet d'un processus équitable et raisonnable prenant en considération la sécurité des employés tout en respectant la convention collective entre la SCP et l'ACMPA.

En vertu de l'article 12 de la convention collective entre la SCP et l'ACMPA, une consultation doit avoir lieu avant toute augmentation ou réduction des heures de travail régulières prévues à l'horaire d'un employé, ou la réduction permanente de l'affectation autorisée des heures de travail dans un bureau de poste. La lettre d'entente concernant l'article 12 – Attribution des heures doit également être prise en considération. L'article 12 stipule également que la trousse de renseignements fournie par Postes Canada doit être complète et précise, y compris entre autres, l'horaire courant, l'horaire proposé, les postes affectés et les raisons pour le changement. Les deux parties doivent organiser une

rencontre de consultation crédible, sans faute!

Dans quelques uns de nos rencontres avec la Société, celle-ci s'est déjà fait une idée avant même d'entreprendre la consultation. Nous avons démontré à plusieurs reprises que la réduction des heures de travail dans la mesure proposée par la Société n'est pas justifiée. Nous avons une excellente documentation à l'appui qui devrait être consultée par la Société en ce qui concerne la réduction des heures de travail. La SCP continue de s'opposer et refuse de prendre en considération notre documentation de justification.

L'ACMPA a présenté un avis officiel à Postes Canada stipulant que si la Société ne respecte pas l'article 12 en ce qui concerne les réductions des heures de travail dans les bureaux de poste dotés par des membres de l'ACMPA, et si nous percevons que la consultation n'aboutit pas, nous exercerons notre droit de présenter un grief pour chacune des violations en vertu de cet article. En effet, un grief national a été soumis le 12 avril.

Rappelez-vous que « le syndicat et vous ne sont qu'un »... alors, luttons ensemble contre ces réductions une bataille à la fois!

### **Retail Point-of-Sale (RPS)**

Most CPAA offices now have RPS. In some instances it has made our job easier and faster while in other instances the RPS requires more time to complete tasks such as: parcel input, money orders and Moneygrams.

With the RPS, various reports and statistics are created. Some of these reports are used by Management to justify the reduction of hours in our offices which we are seeing across the country. RPS measures the time taken to complete every transaction. This is

why it is important for you to take the time to scan the parcel card first, then retrieve the parcel and finally complete the transaction. The same can be said for a change of address, hold mail, mail forward etc. Remember, starting the transaction in RPS, starts the clock.

The RPS also shows financial discrepancies in transfers, bank deposits, opening and closing balances etc. If you notice a financial discrepancy in your office, immediately contact your supervisor. Through RPS, the Corporation is aware of these discrepancies. Please be mindful that Canada Post has a zero tolerance policy in cases of suspected fraud.

### **Point de service de la vente au détail (PSVD)**

La plupart des bureaux de l'ACMPA ont un PSVD. Dans certains cas, ce PSVD a rendu notre travail plus facile et rapide alors que dans d'autres, le PSVD ralentit l'exécution de tâches comme : l'entrée des données sur les colis, la préparation des mandats et des mandats télégraphiques.

Le PSVD produit une variété de rapports et de statistiques. Certains de ces rapports sont utilisés par les gestionnaires pour justifier la réduction des heures de travail de nos bureaux dans tout le pays. Le PSVD mesure le temps requis pour exécuter chaque transaction. C'est pourquoi il est important de prendre le temps de balayer la carte du colis d'abord, de récupérer le colis ensuite, pour finalement conclure la transaction. La même chose s'applique pour un changement d'adresse, l'envoi à garder en instance, le suivi du courrier, etc. Rappelez-vous que le chronomètre doit tourner dès le début d'une transaction dans le PSVD.

Le PSVD fournit également des données sur les écarts dans les

transferts, les dépôts bancaires, les soldes d'ouverture et de fermeture, etc. Si vous constatez un écart financier dans votre bureau, communiquez immédiatement avec votre surveillant. Par l'entremise du PSVD, la Société est mise au fait de ces écarts. Soyez attentifs à la politique de tolérance zéro de Postes Canada dans les cas de fraudes soupçonnées.

### **Recognition Payment Update**

The Corporation made a onetime payment, in recognition of Sick Leave credits to eligible employees who were on staff as of December 31, 2010. This payment was based on a full 8-hour day. CPAA agrees with this calculation for Full-Time Employees. **However**, we oppose the use of this calculation for Part-Time Assistants and Group Postmasters.

We believe that the denominator for calculating the qualifying days for employees who are not Full-Time should be either pro-rated or based on their average daily hours. Discussions have been ongoing between Canada Post and the Association to resolve this issue. CPAA is prepared to file a National Grievance if these members are not paid reasonably and equitably in recognition of their Sick Leave credits.

### **Mise à jour sur le paiement de reconnaissance**

La Société a fait un paiement unique en reconnaissance des crédits de congé de maladie auxquels les employés ont droit depuis le 31 décembre 2010. Ce paiement est basé sur le taux de rémunération pour une pleine journée de travail de 8 heures. L'ACMPA accepte ce calcul pour les employés à temps plein.

**Cependant**, nous nous opposons à l'utilisation de ce calcul pour les adjoints à temps partiel et le groupe des maîtres de poste. Nous croyons que le dénominateur à utiliser pour déterminer le nombre de jours pour l'admissibilité des employés à temps partiel devrait être au pro rata ou basé sur leur moyenne d'heures travaillées par jour. Des discussions sont en cours entre Postes Canada et l'Association pour résoudre ce problème. L'ACMPA envisage le dépôt d'un grief national si ses membres n'obtiennent pas une rémunération raisonnable et équitable en reconnaissance de leurs crédits de congé de maladie.

#### **CPAA Communication Committee / Comité de communication de l'ACMPA**

Daniel L. Maheux  
Karen E. MacDonald  
Sue A. Verhelst

For more information, contact your CPAA Communication Committee at:  
Pour plus d'informations, contacter votre comité de communication de l'ACMPA à :

Tel. / tél. 613-745-2095  
Fax / télécopieur 613-745-5559  
mail@cpaa-acmpa.ca

CPAA Communication Committee / Comité de communication de l'ACMPA  
281 Queen Mary  
Ottawa ON K1K 1X1