

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt : 2012-8574

Date : le 1^{er} août 2012

DEVANT L'ARBITRE : Me Joëlle L'Heureux

Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ)

Ci-après appelé « le Syndicat »

Et

Revera Retirement LP (Manoir Montefiore)

Ci-après appelé « l'Employeur »

Plaignante: Terry Archibald

Griefs : grief de congédiement du 18 octobre 2010 et
grief du 25 octobre 2010 qui réclame des sommes dues

Convention collective : 2008-2011

SENTENCE ARBITRALE

[1] Par un grief logé le 18 octobre 2010, le syndicat conteste le congédiement de madame Terry Archibald en date du 1^{er} octobre 2010. Les parties ont fait les admissions d'usage, à savoir que le tribunal était régulièrement constitué et que le grief

avait été régulièrement soumis à l'arbitrage. Le syndicat se réserve le droit de soulever une objection sur le délai d'imposition de la mesure disciplinaire.

[2] Un grief a aussi été déposé le 25 octobre 2010, pour réclamer des sommes d'argent dues. La nature du grief consiste à contester la décision de l'employeur de ne pas remettre toutes les sommes d'argent dues à la plaignante suite à son congédiement. L'employeur soulève une objection de prescription.

LE GRIEF

[3] La plaignante a été congédiée pour avoir demandé et obtenu une rémunération directement d'une résidente pour un service rendu, en plus de la rémunération versée par son employeur.

[4] La lettre de fin d'emploi précise ainsi les motifs de congédiement :

« On Wednesday, July 23rd 2010, you were scheduled and tasked (sic) by your employer to accompany a resident outside the building to do some shopping. As an employee working in our Maintain Department you were remunerated accordingly for providing this service in the course of your employment. It has now come to our attention that you requested to be paid for your services and, in fact, received \$40.00 from Mrs. Randa Silver, daughter of the aforementioned resident. As you are aware, requesting compensation directly from residents or their families is a violation of Manoir Montefiore and Revera's policies and will not be tolerated.

Our records indicate that this has not been the first occurrence in which you have sought compensation from one of our residents. On June 2, 2010, you were issued a letter warning you that seeking compensation from a resident was contrary to the company's policies and that any further such conduct would be subject to discipline, including the termination of your employment.

Your conduct on July 23, 2010 is also tantamount to theft. You knowingly took monies from the resident's family member for services you render in the course of your employment and for which you receive compensation. Your dishonest conduct has prejudiced your employment relationship and the interests and reputation of Manoir Montefiore and Revera.

In consideration of the serious nature of your aforementioned conduct and based on a review of you employment record, including previous discipline, Manoir Montefiore has decides to terminate your employment on a with cause basis effective today, October 1, 2010 (the Termination Date).

You will be paid any outstanding wages and accrued vacation owing up to and including the Termination Date. Any payment owing will be subject to applicable statutory deductions. A Record of Employment will also be issued to you. »

LA PREUVE

[5] La plaignante, avant son congédiement, travaillait à la résidence Manoir Montefiore depuis janvier 1999, comme préposée aux bénéficiaires sur appel, et préposée à la salle à manger à temps partiel. Elle travaillait, en nombre d'heures, environ 40 heures par semaines. Elle était présidente du syndicat depuis 2002 ou 2003. Elle a participé à l'ensemble des négociations pour la convention 2008-2011. La plaignante dit être encore active dans le syndicat au moment de l'audience.

[6] Le Manoir Montefiore est géré par Revera, qui est l'employeur au dossier.

[7] L'employeur a fait témoigner madame Janie Desroches, monsieur Christian Roy, madame Christiane Courchaine, madame Randa Silver et monsieur André Papineau, en plus de la plaignante. Le syndicat a fait témoigner la plaignante et deux anciennes collègues de travail, madame Greta Payne et madame Orfa Adams.

Les normes de conduite chez Revera

[8] À la question posée par la procureure de l'employeur qui lui demande si elle se souvient du code d'éthique, la plaignante dit qu'il ne lui a jamais été remis. L'employeur dépose en preuve un document signé par la plaignante, le 4 février 1999, affirmant qu'elle a lu le code d'éthique, qu'elle a pu poser des questions sur son contenu, qu'elle accepte de l'appliquer. La plaignante reconnaît sa signature, mais dit qu'il s'agissait d'un document différent, la page couverture n'était pas celle du document montré par l'employeur à l'audience. La plaignante admet finalement avoir lu le code d'éthique à son embauche, soit le « Code of Conduct & Business Ethics ».

[9] La plaignante ne se souvient pas d'une nouvelle clause dans la convention 2008-2011 sur l'utilisation par un employé de son véhicule personnel. Elle dira par la suite que la clause 30.03 n'était pas respectée. Elle affirme qu'il est faux que Revera demandait aux employés de lui transférer les demandes de service des résidents.

Le Manoir Montefiore

[10] Monsieur Christian Roy est arrivé à titre de directeur en mars 2009. Il a laissé ce poste en mai 2011. Avant lui, ce poste était occupé par Howard Modlin. Avant l'arrivée de monsieur Roy et après le départ de monsieur Modlin, madame Ellen Tessenbaum a occupé le poste temporairement.

[11] Madame Janie Desroches était directrice des soins infirmiers de mars 2009 à juillet 2010. Elle était responsable de la gestion du programme Maintain. Ce programme était offert à tous les résidents, et leur était expliqué lors de leur arrivée. Par ce programme, l'employeur offrait aux résidents des services de préposés pour les soins personnels, l'aide à l'habillement et l'accompagnement. L'accompagnement pouvait être à la carte pour des visites à l'extérieur, rendez-vous médical ou autre. Lorsque

Revera répondait à une demande d'accompagnement, un minimum de trois heures était facturé au résident pour le temps de la préposée. Le transport, si nécessaire, était pris en charge par le résident ou sa famille, et non par Revera. La famille remettait la somme nécessaire pour le transport à la personne responsable à la résidence, qui remettait le montant à la préposée qui accompagnait le résident afin de payer le taxi. La préposée remettait la facture à son retour, et la monnaie le cas échéant. Madame Desroches dit qu'il n'est pas arrivé, à sa connaissance, qu'un employé prenne sa voiture pour accompagner un résident, à la demande de l'employeur.

[12] Christian Roy confirme qu'un employé ne pouvait fournir un service d'accompagnement à un résident dans un cadre autre que celui du programme Maintain. Un employé ne pouvait accepter un paiement fait directement par un résident. Si ça se faisait, ce n'était pas connu par l'employeur. Il confirme aussi que Revera offrait l'accompagnement, mais pas le transport. Le transport pouvait donc se faire par taxi ou avec la famille. Il y avait des sommes laissées par les familles, à la réception, pour le taxi.

[13] À son arrivée, monsieur Roy a mis fin à deux pratiques qu'il considérait être des situations de conflit d'intérêts : le service de machines distributrices qui appartenait à un employé, et le service de transport fourni par la plaignante.

[14] Madame Greta Payne témoigne à la demande du syndicat. Elle travaille au Manoir Montefiore depuis octobre 2005. À compter de juin 2009, et pour quelques mois, madame Payne a reconduit, chaque mardi, une résidente au centre d'achat. Elle a utilisé sa voiture personnelle. La demande d'accompagnement a été faite par la fille de la résidente, à Montefiore. Madame Payne était rémunérée trois heures par l'employeur. La fille de la résidente lui donnait aussi 20 \$ pour l'essence. Madame Payne, à une occasion, a aussi amené une résidente à l'hôpital en utilisant sa voiture personnelle. La résidente n'avait pas d'autre moyen de transport. Le témoin a été rémunéré pour ses heures régulières par Montefiore et la directrice administrative lui a remis 20 \$ pour l'essence.

[15] Madame Payne confirme que cette situation était une urgence. Elle sait qu'une clause de la convention interdit d'utiliser sa voiture personnelle pour conduire un résident, mais personne ne lui a dit qu'elle ne pouvait pas le faire.

[16] Madame Orfa Adams témoigne à la demande du syndicat. Elle a travaillé au Manoir Montefiore de 2000 à 2010. Lorsqu'elle accompagnait un résident à l'extérieur, c'était à la demande de l'employeur, dans le cadre du programme Maintain, à l'été 2009. Elle utilisait sa voiture. L'employeur lui payait trois heures et le résident lui donnait 15 \$ ou 20 \$ pour l'essence. Madame Adams affirme que l'employeur lui demandait de prendre sa voiture et qu'il était difficile de prendre un taxi. À une occasion l'employeur lui a aussi remis l'argent pour l'essence.

Le service de transport par autobus fourni par la plaignante

[17] La plaignante, à qui la procureure demande si elle avait un service de transport pour les résidents, répond par la négative. Elle dit ne jamais avoir eu un service de transport, mais avoir été engagée pour conduire l'autobus pour transporter les résidents. La plaignante admet qu'elle chargeait à Revera les frais pour conduire cet autobus par le biais de sa compagnie Autobus Terry enr. Elle n'était pas payée comme préposée pendant les heures où elle conduisait l'autobus.

[18] En avril 2009, monsieur Roy a mis fin à ce service. Monsieur Roy explique, entre autres, qu'il ne voulait pas signer un contrat avec un employé. Il dit avoir expliqué à la plaignante qu'elle ne pouvait offrir des services à l'entité qui l'employait à titre d'employée. Elle ne pouvait avoir ce double rôle. Il a eu plusieurs discussions avec la plaignante sur la notion de conflit d'intérêts. Elle ne voulait rien savoir, dit-il. Il lui a expliqué la logique qu'on ne pouvait fournir un service et être aussi employé. Elle était en désaccord.

[19] Le 5 mai 2009, la plaignante a écrit une lettre à Christian Roy pour lui demander de reconsidérer sa décision de mettre fin à leur relation d'affaires pour le transport des résidents. Elle a joint à sa lettre une pétition des résidents qui souhaitaient que la plaignante soit le chauffeur de l'autobus. La plaignante affirme qu'elle n'a pas initié cette pétition.

[20] La plaignante soutient que monsieur Roy ne lui a fourni aucun motif pour mettre fin au service. Il a allégué un conflit d'intérêts sans établir les faits pour soutenir cette allégation. La plaignante répond à cette question en disant « He said conflict of interest for the bus service but could not establish the facts that made it a conflict of interest ».

[21] Le 27 mai 2009, la plaignante écrit une nouvelle lettre à Christian Roy. En raison du ton et des propos de cette lettre, le contenu doit être consigné pratiquement intégralement :

« This is in reply to your recent letter.

Your correspondence starts off in an amusing manner, whereby you indicate May 22th as the date and the wrong number for Autobus Terry Enr. Please note that correct English would call for indicating May 22nd as the date and the phone number for Autobus Terry is (514) 733-...

Unfortunately, while these errors are amusing, they continue to undermine your credibility as a manager and serve as an introduction to several instances where you fail to get your facts straight despite what you claim is a thorough investigation.

In your letter, you launch into a tirade about the petition requesting that transportation be reinstated. Specifically, you state that the administration of a petition to the residents without the express consent of management is a

forbidden practice at Manoir Montefiore and at all REVERA facilities. However, you fail to quote which regulations forbid this practice.

Further, you state that I devoted significant time to meet with residents and obtain their signatures and you wonder if this was done during normal working hours. If you thorough and supposedly fair-minded and conscientious investigation were conducted with more integrity, you would have first realized that my normal shift is from 11:00 p.m. to 7:00 a.m. Only an imbecile would assume I would wake residents in order to obtain their signatures.

Even more importantly, you should be aware that the petition was not my initiative, but the residents'. (...)

(...) Furthermore, providing such a service is not a conflict of interest, because Autobus Terry does not seek to take any business away from Manoir Montefiore, REVERA and God knows who else, nor is the service mandatory.

(...)

Finally, your letter states that you regret that you will not reimburse me the \$5.00 for a spare vehicle key I had made. What is regrettable is that you think reimbursing such an enormous amount will put Manoir Montefiore and REVERA in financial jeopardy. That is the only conclusion I can draw, other than the fact that you lack the decency to realize that it was an expense I incurred while providing a service that you relinquished. Furthermore, you claim that you verified with management in place at the time and that there was no evidence of formal approval in incurring this expense. Did it not occur to you that sometimes decisions are made informally and on the spot, without the need to go through complicated channels and formalities? This was a typical example, but once again, your by-the-book style defies not only common sense, but common decency.

Here is hoping that you can put your temper aside and reflect on these matters. »

L'événement du 1er juin 2010

[22] La lettre du 2 juin 2010, déposée en début d'audience et invoquée dans la lettre de terminaison d'emploi du 1^{er} octobre 2010, avise madame Archibald qu'il est inacceptable pour l'employeur, en vertu du code d'éthique, qu'un employé offre un service à un résident contre compensation. La lettre se lit ainsi :

« On Tuesday June 1, 2010, it was observed by Mr. Christian Roy that you provided transportation for B... D..., a resident of the Manoir Montefiore. According to the code of ethics of Revera Inc, it is unacceptable to provide services for which you will be compensated by the resident involved.

As per Mr. Roy, this is the second noted occurrence of such an event with the same resident. Please be advised that a third occurrence will result in further

disciplinary actions that could lead to your dismissal. I have full confidence the situation will be rectified. »

[23] Madame Archibald, la plaignante, a répondu à cette lettre. Elle accuse l'administration d'être infectée par un motif douteux et d'avoir une compréhension déficiente de la situation. Sur l'événement du 1^{er} juin comme tel, elle dit ceci :

« Your letter was obviously written with a weak grasp of all the facts of the situation, namely by your failure to acknowledge the transportation was provided for Mr. D... medical appointments. Sadly, your letter was also inspired by some dubious motives that management seems to have infected you with.

The reason Mr. D... is receiving transportation is that his daughters Carol and Rhoda made that request directly to me. You should note that I provide the transportation outside working hours. Moreover, I have only received reimbursements of gas money. You have somehow been brainwashed into believing I have been lining my pockets with something more and this implication is meant to discredit me.

(...)

In sum, you and Mr. Roy show a disregard of a guiding principle that common sense should bring home to you: I have fulfilled a family request and have served the wider principle of resident service, which can only add to the well-being and peace of mind of residents and family members alike. If that needs to be spelled out to you, perhaps your RN designation and title as Director of Care are empty achievements. »

[24] À l'audience, la plaignante affirme que l'employeur lui a demandé d'accompagner monsieur D... à son rendez-vous médical. Elle était à l'horaire pour travailler dans la salle à dîner, de 7 h 30 à 11 heures. C'est Janie qui l'a appelé à son bureau pour lui dire que les filles de monsieur D... voulaient qu'elle l'amène à son rendez-vous médical. L'employeur insistait pour qu'elle utilise son véhicule personnel. La plaignante dit ne pas avoir été payée par Revera pour amener ce résident à son rendez-vous, mais par Montefiore. Janie lui a donné 20 \$ dans une enveloppe. Ce n'était pas pour prendre un taxi. C'était une avance. La durée du trajet était de 10 minutes en voiture. La plaignante dira aussi que le 20 \$ était pour l'essence. Monsieur D... était accompagné par une préposée en service. Elle ne faisait que conduire la voiture. Elle n'a pas été payée comme accompagnatrice. La plaignante affirme aussi que la famille ou le résident ne l'a pas payée.

[25] Interrogée sur la mention, dans sa lettre, que Janie Desroches a été informée du fait qu'elle avait fournie du transport à monsieur D... par Josie, son accompagnatrice, alors qu'à l'audience elle affirme plutôt avoir reçu la demande de madame Desroches, la plaignante répond que madame Desroches a vérifié avec Josie si elle avait bien amené monsieur D... à son rendez-vous. Quant à la mention dans la lettre que la demande a été faite par les deux filles, elle répond que c'est au printemps que les filles

de monsieur D... lui ont demandé de fournir du transport à leur père, et que la liste des rendez-vous a été donnée par madame Desroches. En résumé, à l'audience, la plaignante prétend plutôt avoir reçu la demande de madame Desroches, et non des filles du résident.

[26] Selon la plaignante, jamais personne chez Montefiore ne lui a dit de ne pas prendre sa voiture.

[27] Pour cet événement du 1^{er} juin 2010, madame Desroches explique que l'employeur a reproché à la plaignante d'avoir offert un service sans que cette demande provienne de Revera. La plaignante a pris entente avec la famille sans consulter l'employeur. La plaignante s'est placée en compétition avec des services offerts par Revera, donc en conflit d'intérêts. Madame Desroches a vérifié avec la fille de monsieur D..., qui a confirmé avoir demandé directement à la plaignante de fournir le transport à son père. Madame Desroches lui a signifié que la bonne pratique est que la famille demande le service à Revera, qui assigne un employé comme accompagnateur, et qui prend un taxi. Si un employé est approché directement, il doit en faire part à l'employeur.

[28] Madame Desroches nie avoir demandé à la plaignante d'accompagner monsieur D... le 1^{er} juin. Elle nie avoir remis une enveloppe avec de l'argent à la plaignante pour cette journée. Monsieur D... avait une autre préposée de Revera avec lui comme accompagnatrice. Madame Desroches a su que la plaignante avait accompagné monsieur D... car Christian Roy les a vus. Elle a par la suite vérifié avec Josie, l'accompagnatrice mandatée par Revera.

[29] Madame Desroches est catégorique. La politique de l'entreprise est claire. Les préposés ne doivent pas accepter une offre de travail directement des résidents et ne doivent pas accepter de pourboire, ni d'argent des résidents. Aucun service en parallèle n'est permis. Montefiore ne veut pas que l'employé prenne sa voiture et recommande de prendre le taxi. L'argent donné dans l'enveloppe est pour le taxi.

L'événement du 23 juin 2010

[30] Le 23 juin 2010, la plaignante a conduit une résidente, madame B..., à un magasin à quelques kilomètres de la résidence. C'était une nouvelle résidente. La plaignante n'était pas sur son temps de travail comme préposée. La plaignante dit que cette demande lui a été faite par la fille de madame B... La plaignante n'a informé personne à Revera qu'elle fournissait ce service à madame B... Elle confirme à l'audience, avec un ton agressif, qu'elle n'avisera pas Revera si un service lui est demandé par un résident à l'extérieur de ses heures de travail pour Revera. La plaignante dit avoir reçu par 20 \$ de madame B...pour ce service. Madame B... lui aurait dit « here is money put gas in your car ».

[31] À ce point de l'interrogatoire, la plaignante dit que Montefiore fournit le service seulement pour les rendez-vous médicaux, et dans ce cas donne l'argent pour l'essence. Si elle a été payée trois heures par Montefiore, il s'agit d'une erreur de la part de Ellen Tessembaum, car Montefiore a facturé madame B... pour ces trois heures. Montefiore charge les résidents pour les services lorsque cela fait partie du travail de la préposée, lorsque la préposée accompagne le résident chez le médecin. Dans ce cas, le taxi ou la voiture personnelle est utilisé. La plaignante confirme cependant que même si la sortie vise autre chose qu'une visite médicale, Montefiore chargera trois heures si le service est demandé par Revera. Pour la plaignante, si le service est demandé par le résident directement à la préposée, Revera ne peut le facturer au résident. La préposée peut fournir ce service directement au résident. Ça se fait depuis 12 ans.

[32] La fille de madame B..., madame Randa Silver, témoigne à l'audience. Elle confirme avoir demandé à Ellen Tessembaum de désigner une accompagnatrice pour sa mère pour faire une course. Madame Tessaebaum lui a dit, alors qu'elles étaient dans son bureau, qu'elle demanderait à Terry. Madame Silver n'avait pas rencontré la plaignante à ce moment. Quelques jours plus tard, la plaignante lui a demandé 40 \$. La compréhension du témoin était que ce montant remis à la plaignante était pour la rémunérer pour avoir reconduit et ramené sa mère pour faire sa course. Par la suite, sa mère a reçu la facturation de la résidence pour trois heures de service. Elle a demandé des explications à la résidence, en disant qu'elle avait déjà payé Terry et qu'elle ne voulait pas payer deux fois pour le même service. Une rencontre a été organisée pour le 30 septembre avec Christian Roy. À cette date, madame Silver a signé une déclaration, précisant que le montant de 40 \$ avait été payé à la demande de la plaignante pour services rendus en accompagnant sa mère.

[33] Questionnée par le procureur du syndicat, madame Silver ne peut préciser si elle a demandé à la plaignante combien elle lui devait, ou si la plaignante lui a dit qu'elle lui devait 40 \$.

[34] Monsieur Cyr a eu connaissance des faits après que madame Silver eu reçu la facture et ait communiqué avec la résidence, soit peut-être quatre semaines après la sortie. Il explique le délai entre cette date et la date du congédiement en disant avoir eu de la difficulté à fixer un rendez-vous avec madame Silver pour avoir sa version des faits.

[35] La décision de congédier la plaignante a été prise par Christian Cyr, avec son patron et les ressources humaines. La plaignante avait déjà reçu un avis pour la même chose, et le geste était grave au niveau de la confiance qu'on essaie d'obtenir avec les résidents. L'article 30.03 de la convention était bien connu de la plaignante. Monsieur Cyr dit avoir pris en compte la progression des sanctions, parce que la plaignante avait déjà été avisée. Il y a aussi eu des mesures antérieures au 2 juin 2010. L'employeur dépose un avis du 26 mai 2010 remis pour insubordination.

Les menaces reçues par la directrice des soins

[36] Madame Christine Courchaine a été à l'emploi de Montefiore, à titre de directrice des soins, du 24 janvier 2011 à la mi-septembre 2011. Elle témoigne à l'audience, mais refuse de dévoiler son adresse. Elle est nerveuse et demande à ce que la plaignante soit assît plus loin.

[37] Le 18 février 2011, elle a reçu un appel téléphonique comportant des menaces. L'interlocuteur ne s'est pas identifié. La personne lui a dit qu'elle aurait affaire à elle lorsqu'elle reviendrait et de cesser de donner des mesures disciplinaires. C'était une voix de femme. Le numéro de téléphone était bloqué. Une demande d'enquête a été faite à la police. Les enquêteurs ont mis une trace sur le téléphone.

[38] Le 16 mai 2011, Christine Courchaine a remis un avis disciplinaire pour un autre employé. Elle a reçu un appel et a vu le nom sur l'afficheur. C'était celui de la plaignante. Au téléphone, la plaignante lui a dit qu'elle n'avait pas d'affaire à discipliner, d'attendre lorsqu'elle reviendrait. En anglais, la plaignante aurait dit que « she is really gone mess me up ». Madame Courchaine a immédiatement écrit le courriel déposé à l'audience et en confirme le contenu. Il se lit ainsi :

« I received a threatening phone call on work phone around 1605 (...) today. The call display said the number 514-[...] and terry Archimbald name. Terry said: " when you don't have a choice but to hire me back to work you and I will have a serious discussion". I asked her who was speaking and Terry answered "this is Terry Archimbald and I am the president of the union there and I will be coming back to work, you have no right to have suspended Joyce today". I answered "this is not your concern at the moment". Terry answered "you are fucking cunt and I will hurt you when I come back you will be really messed up". I responded and said "excuse me, are you threatening me". Terry responded "yes I am threatening you you bitch, I will fuck you up really good". I answered by saying "I am reporting this immediately to the police". Terry responded "go ahead you fucking bitch I will still get you". I hung up the phone. »

[39] Par la suite, madame Courchaine dit que l'enquêteur l'a appelé et que le premier appel avait été retracé au même numéro. Madame Courchaine affirme qu'il s'agissait exactement de la même voix.

[40] La plaignante dit que le 18 février, un appel a été fait à partir de sa maison qui sert aussi de base pour le syndicat. Il ne s'agit pas d'un téléphone personnel, mais d'un cellulaire qui appartient au syndicat. Elle répond ensuite qu'il n'y a pas eu, à sa connaissance, d'appel fait de sa maison. La plaignante admet avoir parlé à Christine Courchaine le 16 mai 2011. Elle lui a dit « Christine I am aware of what you are doing, it is not wright and I will be back at work ».

[41] Le 25 mai 2011, Revera, par la voie de son procureur, a avisé la plaignante qu'elle n'est pas autorisée à se présenter sur les lieux du travail, sous peine de

poursuite. Le lendemain, le 26 mai, la plaignante a répondu avec une lettre d'insultes, d'injures et de menaces à ce procureur, avec copie à l'employeur. En voici le texte :

« Congratulations on being counsel for Revera Inc. It is clear that the company took pity and hired you, since the motive and tone of your letter highlight your lack of competence.

It is surprising that Revera Inc. Would condone your wasting time, paper, toner and courier expenses in such a manner. First, my family name is Archibald, not Archimbald. Second, the residence where I had been employed is Manoir Montefiore, not Manoire Montefiore. These spelling errors do not serve your credibility very well.

If you were paying attention during your classes in law school, you should also be aware that your letter makes unsubstantiated accusations. As such, they can be construed as harassment on your part. It would be wise of you to cease engaging in such vexations actions and use your time more constructively.

The fact that you wasted resources appears to be more of the usual practices engaged in by people of authority at Revera Inc. You should be aware that Christian Roy was recently dismissed from his position as Executive Director of Manoir Montefiore due to his confrontational management style, whereby he took every opportunity to fire people. Ultimately, it led to residents noticing that a toxic atmosphere was created. This has been apparent to me from Spring to Autumn 2010.

I thank you for your anticipated cooperation in ceasing to waste my time with accusations you cannot back up. »

[42] Une poursuite criminelle a été déposée contre la plaignante. Cette dernière a signé un engagement de ne pas s'approcher de la directrice des soins. Le 12 mars 2012, le procès était prévu et madame Courchaine ne s'est pas présentée à la cour. La plaignante a été libérée et a signé un autre engagement, pour une période de 12 mois, de ne pas troubler l'ordre public et d'observer une bonne conduite, de ne pas tenter de communiquer avec madame Christine Courchaine, et de garder une distance physique de madame Courchaine.

Les sommes réclamées par la plaignante par le grief du 25 octobre 2010

[43] La plaignante réclame aussi, par son grief du 25 octobre 2010, certaines sommes de l'employeur :

- La somme de 5 \$ à la suite de la fin du contrat pour conduire l'autobus, pour dépenses engagées pour avoir fait faire une clef supplémentaire;
- La somme de 630.40 \$ pour huit journées de maladie non payées;

- La somme de 80 \$ pour avoir reconduit des employées, en avril 2010, à la demande de l'employeur;
- Le paiement des libérations syndicales équivalent à deux jours par mois, pour cinq mois.

[44] Selon la plaignante, aucun motif n'a été donné par Christian Roy pour refuser de payer les journées de maladie. Elle allègue avoir perdu ces journées lorsqu'elle est devenue employée à temps partiel. Monsieur André Papineau, directeur régional des relations de travail pour l'employeur, précise que la dernière période de paie de la plaignante à titre d'employée à temps partiel était celle du 30 mai au 12 juin 2009. Si un employé à temps plein devient un employé à temps partiel, les journées de maladie en banques seront payées à ce moment ou au plus tard à la fin de l'année.

[45] La preuve quant aux circonstances reliées à la réclamation pour les libérations syndicales se résume comme suit. À une date non précisée, l'employeur a mis en place un système de poinçon qui s'appliquait à tous. Christian Roy a demandé à la plaignante de rentrer son temps sur ce système de poinçon, incluant le temps des libérations syndicales. La plaignante affirme que le syndicat lui a dit de ne pas le faire, car pendant ces heures elle ne travaillait pas pour Revera, mais pour le syndicat. En conséquence, la plaignante n'a jamais enregistré le temps des libérations syndicales en poinçonnant. Avant l'implantation de ce système, la plaignante était payée pour les libérations syndicales. À partir du moment où elle a omis de poinçonner, elle n'a pas été payée pour les périodes de libération syndicale.

[46] Monsieur Papineau explique que l'employeur a mis en place un système de paie qui comprend tous les horaires des employés. Ceux-ci doivent confirmer leur présence en glissant une carte dans le lecteur. La paie est générée par ce système. Il fallait trouver une façon de programmer le système pour les libérations syndicales prévues pour deux jours par mois. La plaignante prenait les jeudis en après-midi, soit quatre heures par semaine. Monsieur Christian Roy, le 24 juin 2010, a adressé une lettre à la plaignante lui demandant son horaire de libérations syndicales pour le programmer au système, et lui demandant de poinçonner pour ces périodes, sinon elle ne serait pas payée.

[47] Monsieur Papineau dépose un courriel transmis par madame Jennifer Genest, conseillère syndicale au SQEES 298, le 17 septembre 2010, en lien avec les libérations syndicales de la plaignante. Ce courriel a été reçu par le témoin. Il se lit comme suit :

« À mon retour de vacances, début août, nous avons discuté du dossier des libérations de Terry pour le bureau syndical du jeudi. Après vérifications dans vos autres établissements du secteur et surtout le Waldorf, je vous avais informé qu'aucun officier syndical n'était tenu de « puncher ».

Nous avons donc convenu que Terry serait au bureau syndical le jeudi, mais qu'elle n'aurait pas à utiliser sa carte Chronos, que le système serait préprogrammé pour payer selon la convention.

Or, il semble que cette question ne soit pas encore réglée. Terry me dit qu'elle doit toujours « puncher » si elle veut être payée. Qui plus est, elle n'aurait reçu aucune heure de libérations syndicales pour plusieurs semaines, entre le mois de mai et le mois d'août.

Je vous demande donc de bien vouloir régler rapidement la situation, autant pour les journées syndicales à venir que pour les sommes d'argent qui sont dues à Madame Archibald. À défaut d'un règlement rapide de ce dossier je me verrai dans l'obligation de déposer un grief et de demander des dommages au nom du syndical local puisqu'il s'agit entrave importante à la liberté syndicale. »

[48] Monsieur Papineau dit que l'entente avec madame Genest était que la plaignante complète une feuille d'exception comme celle utilisée par les autres délégués syndicaux. La feuille d'exception est signée par le supérieur et remplace le poinçon. La plaignante n'a jamais voulu remplir une feuille d'exception et elle n'a pas été payée.

DISPOSITIONS PERTINENTES

[49] De la convention 2008-2001 :

8.01 e) Un membre du comité exécutif peut prendre congé du travail, au moment entendu entre les parties, pour une journée (1) par deux (2) semaines afin d'assurer le service au bureau du syndicat et ce, sans perte de salaire et d'avantages pour cette période du temps. L'employeur met à la disposition du syndicat, un bureau existant afin de tenir ces réunions le cas échéant.

15.06 Aucune offense ne peut être opposée à une personne salariée un (1) mois après le fait ou la connaissance du fait par l'employeur au maximum six (6) mois après l'occurrence du fait.

16.03 Le grief doit être soumis à l'employeur par écrit, par la personne salariée, le syndicat ou le syndicat local, dans les quarante-cinq (45) jours de la connaissance du fait dont le grief découle. L'employeur doit donner sa réponse par écrit dans les quinze (15) jours suivant la réception du grief.

30.03 La personne salariée ne doit pas utiliser son automobile, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions. Elle se voit remboursée sur chaque paie les frais encourus par l'utilisation d'un autre moyen de transport approprié.

ARGUMENTATION

Sur le congédiement – le délai d'imposition de la mesure

[50] Le procureur du syndicat souligne que Christian Roy a été mis au courant des faits vers le 23 août. La mesure disciplinaire est donc tardive. Le délai pour rencontrer madame Silver ne fait pas partie de la convention.

[51] La procureure de l'employeur réplique que madame Silver a été rencontrée le 30 septembre 2010 par Christian Roy, dans le cadre de l'enquête. La connaissance des faits, pour l'employeur, se fixe donc à cette date. Auparavant ce n'était que du ouï-dire.

Sur le congédiement – les fautes alléguées

[52] La procureure de l'employeur rappelle les faits mis en preuve. Le 23 juillet 2010 représente le troisième événement où la plaignante réclame une somme d'argent directement à un résident. Elle dit même qu'elle a le droit de le faire. Pour l'employeur, la plaignante a contrevenu à la convention et au Code de conduite. Elle s'est approprié un service offert par la résidence. La plaignante connaît bien la politique. Elle a été avisée préalablement. La convention a été signée en décembre 2009. La clause 30.03, à l'été 2009, n'était pas connue des employés, mais la plaignante la connaissait. La preuve démontre qu'il y a eu un changement de culture après l'arrivée de Christian Roy. La nouvelle direction veut faire cesser les situations de conflits d'intérêts.

[53] Le procureur du syndicat souligne que la preuve est contradictoire. Avant l'arrivée de Christian Roy, il n'y avait pas de problème. Le nouveau directeur veut des changements. Il met fin de façon abrupte au contrat de transport en alléguant un conflit d'intérêts. Cela cristallise les relations de travail. Bien que l'avis du 2 juin 2010 n'ait pas été contesté, il faut analyser les faits. Le 1^{er} juin, la plaignante a seulement agi à titre de chauffeur. Le résident avait une accompagnatrice. La situation est semblable à celle décrite par les deux témoins. L'employeur charge au résident trois heures pour une accompagnatrice. Il ne s'occupe pas du transport. Le résident paie une préposée qui utilise sa voiture et est compensée pour l'essence.

[54] Pour le 23 juillet, la plaignante a accompagné la résidente à la demande de l'employeur. Madame Silver ne se souvient pas si elle a offert le montant ou si la plaignante l'a demandé. Il s'agit là aussi de la même situation que celle décrite par les deux témoins.

Sur le congédiement – la mesure appropriée

[55] Le congédiement est la mesure appropriée pour l'employeur. La plaignante ne respecte pas les politiques mises en place par l'employeur. Elle a été avisée et n'a pas corrigé son comportement. Elle n'admet pas ses torts, au contraire, elle ferait la même chose si elle était réintégrée. Elle considère être dans son droit. Le ton des lettres

adressées à l'employeur parle à lui seul. Il est facile pour une préposée aux bénéficiaires de s'approprier des occasions d'affaires. La conduite malhonnête de la plaignante brise totalement le lien de confiance. À cela s'ajoutent les appels faits à madame Chourchaine. Pendant l'audience, la plaignante a maintenu son attitude frondeuse. Le comportement de la plaignante démontre clairement que son attitude ne change pas.

[56] Le procureur du syndicat rappelle qu'une tension s'est installée. Christian Roy a été la bougie d'allumage, dit-il. C'est ce qui a amené le genre de lettre qui peut sembler agressif. Les deux salariées ont expliqué la tolérance de l'employeur sur l'utilisation de la voiture personnelle. Il doit y avoir une équité dans l'application des dispositions. Le procureur souligne aussi l'obligation pour l'employeur d'imposer une discipline progressive. On ne passe pas d'un avis à un congédiement. Une suspension aurait permis de faire le point avec la plaignante. L'employeur a choisi la peine capitale, ce qui constitue une erreur importante. L'employeur n'était pas face à une faute grave qui permettait de passer outre à la progression des sanctions. Les appels téléphoniques sont des faits postérieurs au congédiement. De plus, la preuve permet seulement de constater que madame Courchaine a déposé une plainte.

Sur les sommes réclamées

[57] Le procureur du syndicat retire les réclamations de 5 \$ pour la clef et de 80 \$ pour le transport d'employées, parce que ces montants font l'objet d'une poursuite civile par la plaignante et ne sont pas reliés à l'application de la convention. Il ne s'agit pas d'une admission que les montants ne seraient pas dus.

[58] Sur les autres montants, il rappelle que la lettre de congédiement envoyée à la plaignante souligne qu'elle recevra toutes les sommes qui lui sont dues, ce qui inclut les journées de maladie et les journées de libération syndicale. Il y a pratiquement une admission de la part de l'employeur que la plaignante n'a pas été payée pour les libérations syndicales pour une question de poinçon. La situation était connue et l'employeur et la représentante syndicale tentaient de régler le problème. Les sommes sont donc dues.

[59] Sur la question des journées de maladie, la procureure de l'employeur rappelle que le tout est survenu en 2009. Lorsque la plaignante est devenue une employée à temps partiel, elle devait recevoir ses journées accumulées en maladie au plus tard le 31 décembre 2009. À la date de l'audience, il est impossible pour l'employeur de retourner en arrière pour faire les vérifications. L'article 16.03 de la convention stipule que le grief doit être soumis dans les 45 jours de la connaissance du fait dont le grief découle. Cette réclamation est prescrite.

[60] Quant aux libérations syndicales, selon la clause 8.01 e), les parties s'étaient entendues pour une journée de libération syndicale par deux semaines. Le fonctionnement du système de paie fait en sorte qu'un moment fixe doit être déterminé

pour la libération syndicale, ce que la plaignante ne faisait pas. Il a aussi été mis en preuve que si la plaignante ne poinçonnait pas, elle devait compléter une feuille d'exception, ce qu'elle ne faisait pas. Si la plaignante était d'avis qu'elle n'avait pas à remplir une feuille d'exception, elle aurait dû déposer un grief.

DÉCISION

Sur les sommes réclamées

[61] La plaignante réclame des journées de maladie qui ne lui auraient pas été payées en 2009. La preuve révèle que lorsqu'un salarié à temps plein devient un salarié à temps partiel, les journées de maladie accumulées lui sont payées à ce moment ou au plus tard à la fin de l'année civile. Donc au plus tard à la fin de l'année 2009, l'employeur devait payer à la plaignante les journées de maladie qu'elle avait dans sa banque. La plaignante dit ne pas avoir été payée. L'employeur, étant donné le délai, dit ne plus avoir de relevés pour vérifier le tout.

[62] Le grief en vertu duquel la plaignante réclame ces montants est daté du 25 octobre 2010. Le délai prévu à l'article 16.03 de la convention pour soumettre un grief est de 45 jours de la connaissance du fait dont le grief découle. Le fait dont le grief découle n'est pas le congédiement ou la lettre de congédiement. Le fait dont le grief découle est le défaut allégué de paiement de la banque de maladie. Ce paiement était dû au plus tard à la fin décembre 2009. Le grief est déposé le 1^{er} octobre 2010, donc longtemps après les 45 jours prévus à la convention. La réclamation pour les journées de maladie est donc prescrite.

[63] La plaignante réclame aussi pour des heures de libérations syndicales non payées entre mai 2010 et son congédiement, en vertu de l'article 8.01 e) précité. Cet article mentionne qu'un membre du comité exécutif peut prendre congé du travail. L'article précise que le moment doit être entendu entre les parties. Ce congé du travail pour libération syndicale pour une journée par deux semaines sert aux fins d'assurer le service au bureau du syndicat et est sans perte de salaire et d'avantages.

[64] La preuve présentée au soutien de cette réclamation est que la plaignante a refusé de poinçonner et a refusé de remplir ce que l'employeur a appelé une feuille d'exception. Avec égards, le présent litige ne se résoudra pas en décidant si l'employeur pouvait ou non exiger que la plaignante poinçonne pour les heures de libération syndicale. Ce que le tribunal doit déterminer est plutôt si le syndicat a démontré que les conditions pour appliquer l'article 8.01 e) étaient remplies. La libération syndicale prévue à cette disposition n'est pas une libération automatique, statutaire, consacrée d'avance. L'article 8.01 e) ne dit pas que l'employeur paie le membre désigné du comité exécutif en libération syndicale pour quatre heures par semaine, sans autre condition.

[65] L'article 8.01 e) dit qu'un membre du comité exécutif peut prendre congé du travail. La preuve ne permet pas au tribunal de savoir si la plaignante a pris congé du travail. Elle était une employée à temps partiel, et elle mentionne qu'elle avait un horaire de nuit. L'article 8.01 e) ajoute que ce congé du travail peut être pris au moment entendu par les parties. Le membre du comité exécutif ne quitte pas son travail unilatéralement. Pour parler d'un moment entendu entre les parties, il doit y avoir une communication sur le moment choisi. Le tribunal n'a pas cette preuve. Monsieur Papineau, le seul témoin entendu outre la plaignante, dit que la plaignante devait compléter une feuille d'exception. Tout ce que la plaignante dit c'est qu'elle a refusé de poinçonner. Le contenu du courriel de madame Genest, qui évoque une entente pour des libérations le jeudi après-midi, est contredit par monsieur Papineau qui maintient que la plaignante devait compléter des feuilles d'exception. En fait, le tribunal ne sait pas si la plaignante a pris congé pour des libérations syndicales au moment convenu entre les parties.

[66] En conséquence, même si l'article 8.01 e) donne la possibilité à un membre du comité exécutif de prendre un congé du travail une journée par deux semaines pour assurer le service au bureau du syndicat, et d'être rémunéré, le tribunal ne peut ordonner à l'employeur de verser des sommes à la plaignante en l'absence de preuve que les conditions prévues à l'article 8.01 e) étaient réunies.

Sur le congédiement

[67] Compte tenu des versions contradictoires, le tribunal doit tout d'abord statuer sur les faits, pour ensuite déterminer si la plaignante a commis une faute, et finalement si la mesure disciplinaire imposée doit être maintenue ou modifiée.

[68] Mais avant tout chose, il faut répondre à l'argument du syndicat qui allègue que la mesure imposée est tardive. L'employeur, selon le témoignage de Christian Roy, a eu connaissance, un peu avant la fin du mois d'août, que la fille d'une résidente disait déjà avoir payé pour un service facturé par l'employeur. Monsieur Roy a voulu rencontrer madame Silver pour avoir sa version. La rencontre a eu lieu le 30 septembre. Le 1^{er} octobre 2010, l'employeur a congédié la plaignante. Ce que l'employeur savait à la fin août est que madame Silver disait avoir payé un service deux fois. La mesure disciplinaire n'est pas imposée parce que la résidence a facturé un montant avec lequel une cliente n'était pas d'accord. La mesure disciplinaire est imposée parce que la plaignante avait sollicité et accepté d'être payée pour un service par un résident, service pour lequel, au surplus, elle était déjà payée dans le cadre de son emploi. L'employeur n'a eu une connaissance suffisante des faits qu'à la suite de la rencontre avec madame Silver. La convention distingue le moment de l'occurrence du fait et celui de la connaissance du fait. L'employeur a respecté la convention, car la mesure a été imposée dans le mois de la connaissance et dans les six mois de l'occurrence du fait.

[69] Deux versions s'opposent sur la trame des événements qui ont conduit au congédiement. Selon la plaignante, la demande d'accompagnement lui a été faite directement par la fille de la résidente. Revera n'était pas au courant. La résidente, et non sa fille, lui a remis 20 \$ en lui disant que c'était pour l'essence. La plaignante ne nie toutefois pas avoir été payée trois heures par Revera. Elle mentionne que c'était une erreur de la part de Ellen Tessembaum. Elle ne dit pas ce qu'elle a fait ou comment elle a réagi en recevant trois heures de la part de Revera pour un service dont Revera, selon son témoignage, n'avait pas connaissance.

[70] La version de la plaignante est contredite sur toute la ligne. La fille de la résidente, madame Silver, témoigne avoir fait cette demande d'accompagnement à Ellen Tessembaum. Elle n'a pas rencontré la plaignante avant que le service soit rendu. Elle-même a payé la plaignante quelques jours plus tard, en lui remettant 40 \$. Le témoin ne se souvient pas si la plaignante a demandé à être payée ou si c'est plutôt elle qui a demandé combien elle lui devait. Madame Silver ne fait aucune mention d'argent pour l'essence. Elle confirme que le montant visait à rémunérer la plaignante pour le service rendu. Revera a, de fait, facturé trois heures à la résidente et a payé trois heures à la plaignante.

[71] Compte tenu de cette preuve, il ne fait aucun doute que le service d'accompagnement a été demandé par l'intermédiaire de Revera et non directement à la plaignante comme elle le prétend. Le témoignage de madame Silver est fiable et doit être retenu. Il s'agit aussi de la seule façon d'expliquer que l'employeur a chargé la résidente pour trois heures, et que la plaignante a été rémunérée par Revera pour ce service d'accompagnement. Il ne s'agit pas, comme le dit la plaignante, d'une erreur. C'est dans ce contexte que la plaignante a accepté une compensation de 40 \$ versée non pas par la résidente elle-même, comme elle le prétend, mais par madame Silver, quelques jours plus tard. Madame Silver n'a pas parlé d'argent pour l'essence. Il semble d'ailleurs tout à fait déraisonnable de verser 40 \$ pour l'essence pour une course de quelques kilomètres.

[72] Madame Silver confirme avoir donné ce montant à la plaignante pour valoir à titre de rémunération, et c'est ce que le tribunal doit retenir. La preuve démontre donc que la plaignante a accepté une compensation versée par la famille d'une résidente, d'une part, et a accepté cette somme d'argent alors qu'elle était déjà payée pour le service par Revera.

[73] Le tribunal fait ici une parenthèse sur le témoignage de la plaignante. Ce témoignage a été livré avec réticence, et parfois avec agressivité. La plaignante répugne à répondre aux questions, cherche à esquiver les réponses et, à chaque occasion, tourne au ridicule les propos de l'employeur. Son attitude est vindicative et provocatrice. Quant au contenu de son témoignage, il est contredit sur toute la ligne par les autres témoins. La plaignante se contredit aussi elle-même. Son explication pour prétendre, à l'audience, que le service du 1^{er} juin a été demandé par l'employeur, alors qu'elle dit le contraire dans sa lettre du 7 juin, est chaotique. Sa version sur les faits du

23 juillet semble inventée de toutes pièces. Dans les circonstances, le tribunal n'accorde aucune crédibilité à la version des faits offerte par la plaignante à l'audience. Le témoignage de la plaignante, dans son ensemble, souffre d'un cruel manque de crédibilité et ne peut être retenu.

[74] La plaignante a-t-elle commis une faute en se faisant payer pour un service directement par la famille d'une résidente, et pour un service pour lequel elle était déjà rémunérée par l'employeur?

[75] L'employeur exploite un réseau de résidences pour aînés. Il offre, dans le cadre d'un programme appelé Maintain, des services d'accompagnement sur demande. Ce programme existe depuis longtemps.

[76] Pour les motifs déjà mentionnés et reliés à la crédibilité de la plaignante, le tribunal doit retenir le témoignage de madame Deschenes et de monsieur Roy sur la politique de l'employeur quant aux services d'accompagnements offerts par les préposées qu'il embauche. Les services d'accompagnements sont offerts strictement dans le cadre du programme Maintain. L'employeur interdit aux employés de fournir directement des services aux résidents. Cette partie de la preuve n'a d'ailleurs aucunement été contredite, même par mesdames Payne et Adams. L'employeur interdit aussi aux employés d'accepter de l'argent directement d'un résident. Cela s'applique à tout type de rémunération. L'affirmation de la plaignante et des témoins entendus qu'ils reçoivent de l'argent pour l'essence ne change pas la politique de l'employeur.

[77] L'usage de la voiture personnelle était-il toléré? Les témoignages de madame Payne et de madame Adams rapportent des faits survenus à l'été 2009. Elles ont rendu des services dans le cadre du programme Maintain, et ont utilisé leur véhicule personnel pour le transport. Elles ont reçu, en plus de leur salaire, une compensation pour l'usage de leur véhicule.

[78] Depuis la convention 2008-2011, il est spécifiquement interdit pour une personne salariée d'utiliser son automobile dans le cadre de l'exercice de ses fonctions. Il est difficile avec une telle clause de prétendre que l'usage du véhicule est autorisé, avec ou sans compensation. Cette convention, bien qu'elle porte la date de 2008, a été signée en décembre 2009, donc après les faits rapportés par madame Payne et par madame Adams. Aucun témoin ne corrobore le témoignage de la plaignante que la pratique d'utiliser le véhicule personnel contre compensation était tolérée depuis l'application de la nouvelle convention. Les affirmations non corroborées de la plaignante ne constituent pas une preuve crédible. Étant donné les témoignages des gestionnaires, et l'avis transmis à la plaignante le 2 juin 2010, le tribunal ne peut conclure que l'usage du véhicule personnel pour véhiculer les résidents était autorisé ou même toléré.

[79] En effet, le 2 juin 2010, l'employeur reproche spécifiquement à la plaignante d'avoir véhiculé un résident et d'avoir reçu une compensation pour ce service. L'employeur souligne qu'il est inacceptable pour une employée d'offrir à un résident un

service contre rémunération. La plaignante est aussi avisée qu'une récidive pourra mener à d'autres mesures pouvant aller jusqu'au congédiement. À cette occasion, la plaignante avait conduit un résident pour un rendez-vous et avait reçu 20 \$ en échange de ce service, par le résident ou sa famille. En conséquence, si la plaignante avait un doute sur la politique de l'employeur dans le cas d'usage du véhicule personnel, tout doute devait certainement être dissipé à compter du 2 juin 2010.

[80] La politique de l'employeur sur l'interdiction pour une préposée de recevoir, d'un résident ou de sa famille, une compensation pour services rendus, est démontrée. Le fait que l'employeur ne voulait pas qu'un employé utilise sa voiture personnelle pour véhiculer un résident est aussi démontré. Le tribunal doit se placer au moment des faits pour évaluer la situation. Au moment des événements, il n'y avait pas de flou sur cette question et la plaignante en avait été avisée formellement.

[81] Le 23 juillet, la plaignante a accepté 40 \$ de la part de la famille d'une résidente, en plus d'être déjà payée par l'employeur pour le même service. L'usage du véhicule personnel de la plaignante n'étant pas autorisé, ce motif ne peut servir de justification pour recevoir une compensation. En agissant ainsi, la plaignante a sciemment contrevenu à la politique de l'employeur. La faute est donc prouvée.

[82] Le tribunal doit maintenant déterminer si le congédiement est une mesure raisonnable, ou, comme le plaide le procureur du syndicat, une mesure excessive. L'employeur a déposé des décisions qui illustrent des cas d'espèce lorsqu'un salarié se place en situation de conflit d'intérêts. Le syndicat, pour sa part, souligne l'importance de respecter la progression des sanctions. Le but premier des mesures disciplinaires est de permettre à un salarié de corriger le tir. La gestion des mesures disciplinaires par l'employeur doit se faire de façon raisonnée et équitable.

[83] Ce rappel des principes par le procureur du syndicat est juste. Toutefois, cette analyse de la justesse de la mesure doit se faire en prenant en compte l'ensemble des circonstances. Le principe de la progression des sanctions s'applique normalement, sauf en cas de faute lourde. Il ne s'agit toutefois pas de la seule exception. Un employeur, face à un comportement irréversible d'un salarié, peut procéder à son congédiement. L'extrait suivant du recueil de Bernier et al. sur Les principes entourant l'entourant l'imposition d'une mesure disciplinaire¹ résume ainsi la portée de la règle de la progression des sanctions :

« 3.008. La règle de la progression des sanctions n'est pas d'application absolue et l'employeur n'est pas tenu de s'y conformer en cas de fautes de nature différente ou en cas de faute grave. Il s'agit de la plupart du temps de cas de fraude, vol, manquement à l'obligation de loyauté ou encore de comportements hautement répréhensibles ou criminels comme les agressions

¹ L. BERNIER, G. BLANCHET, L. GRANOSIK et É. SÉGUIN, *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs de travail*, mise à jour 2012-1, 3.008.

sexuelles, la négligence criminelle, etc. Ce principe ne s'applique pas non plus en cas de comportement irréversible de la part d'un salarié, c'est-à-dire lorsque l'employeur démontre que même la discipline progressive n'aurait pas amené le salarié à amender sa conduite et à le rendre conforme aux attentes de l'employeur. »

[84] Il y a plus, dans le présent dossier, que le fait pour la plaignante d'avoir accepté une somme d'un résident. Il ne s'agit pas d'une erreur de sa part. Il ne s'agit même pas d'une faute commise par négligence ou inattention, ou d'une faute isolée. La preuve démontre que la plaignante n'acceptait pas les changements implantés par l'employeur. Un nouveau directeur, Christian Roy, entre en poste au printemps 2009. Il remarque des situations de conflits d'intérêts et procède à des changements, quitte à modifier des pratiques et des habitudes. La lettre du 27 mai 2009 écrite par la plaignante illustre assez bien sa réaction aux nouvelles politiques de l'administration. Son ton est provocateur. Ses propos visent à ridiculiser le directeur en place et aucunement à trouver une solution.

[85] La plaignante ne comprend pas ou ne veut pas comprendre la notion de conflit d'intérêts, que Christian Roy lui a pourtant expliqué. Le 1^{er} juin, la plaignante fournit des services à un résident à la suite d'une entente directe avec la famille du résident, et ce, à l'encontre des politiques de l'employeur. Le 2 juin, l'employeur l'avise clairement de cesser cette pratique. La plaignante réplique à cet avis, mais ne dépose pas de grief. La lettre du 7 juin écrite par la plaignante démontre, encore une fois, qu'elle n'accepte aucunement la position de l'employeur sur l'interdiction de véhiculer un résident avec sa voiture, ou de recevoir une compensation directement d'un résident. Le contenu de la lettre est disgracieux et, encore une fois, provocateur. La plaignante considère que sa position est la bonne et que l'employeur est non seulement dans l'erreur, mais qu'il opère à l'encontre des intérêts des résidents.

[86] L'avis du 2 juin n'a servi à rien. La plaignante recommence le 23 juillet, en utilisant sa voiture personnelle et en étant rémunérée par la famille d'une résidente, malgré le fait que cette fois, elle soit en plus rémunérée par l'employeur. L'employeur est face à une employée qui ne veut pas respecter ses politiques, qui l'abreuve de propos agressifs et désobligeants, qui fait preuve d'insubordination et de manque de loyauté, et qui n'a pas l'intention de changer quoi que ce soit dans son comportement. La preuve à l'audience est éloquente à cet égard.

[87] Face à cette situation, l'employeur a considéré que la plaignante avait été suffisamment avisée et qu'elle ne voulait pas amender son comportement. Il a pris la décision de la congédier.

[88] Le procureur du syndicat n'a pas tort de dire que la marche est haute entre un avis disciplinaire et un congédiement. Toutefois, compte tenu des circonstances, le tribunal considère qu'il ne doit pas intervenir.

[89] Plusieurs facteurs font en sorte que la faute est significative. En plus d'avoir dérogé à la politique de l'employeur en toute connaissance de cause, la plaignante a mis en péril la réputation de l'entreprise.

[90] La plaignante a aussi clairement manifesté qu'elle trouvait la position de l'employeur ridicule, et qu'elle n'avait aucune intention de s'y conformer. Devant le tribunal, la plaignante affirme que si un résident lui demande un service contre rémunération en dehors de ses heures de travail, elle ne le dira pas à l'employeur. Elle ne voit aucun problème à agir ainsi. La plaignante déclare elle-même que son comportement ne changera pas.

[91] L'employeur a aussi mis en preuve les menaces reçues par madame Courchaine en février et mai 2011, et la lettre transmise par la plaignante au procureur de l'employeur. Ces faits, dans le cadre de l'analyse de la mesure appropriée, sont pertinents². Madame Courchaine a témoigné devant le tribunal. Elle a reçu deux appels menaçants. La plaignante admet avoir fait le deuxième appel, mais les policiers avaient déjà retracé l'appel à son numéro. La plaignante nuance les propos qu'elle a prononcés. Le tribunal n'a pas plus de raison de croire la plaignante sur cet aspect de la preuve que sur les éléments précédents. Madame Courchaine a pris en note ce qui lui a été dit par la plaignante. Il s'agit effectivement de propos inacceptables. La plaignante procède par intimidation et menaces à peine voilées. Par la suite, l'employeur a fait parvenir une lettre à la plaignante pour lui enjoindre de ne pas se présenter au Manoir Montefiore. La réponse de la plaignante à cette lettre est farcie d'insultes et de menaces de représailles.

[92] L'employeur est en droit de s'attendre à ce que la plaignante suive sa politique sur les conflits d'intérêts et qu'elle ne sollicite ni n'accepte de rendre un service directement à un résident, et qu'elle ne sollicite ni n'accepte de compensation directement d'un résident. Or, et il s'agit là d'un facteur incontournable dans le présent dossier, la plaignante n'a aucune intention de se conformer aux politiques en vigueur chez l'employeur.

[93] Il est tout à fait illusoire de penser qu'une mesure disciplinaire progressive amènerait la plaignante à modifier son comportement. La progression des sanctions n'a pas de place dans le présent dossier. Le comportement de la plaignante est tout à fait incompatible avec la relation employeur-employé. Elle a fait la démonstration que le congédiement était justifié et que la réintégration n'était pas envisageable. En conséquence, il n'y a pas lieu de modifier la mesure disciplinaire imposée par l'employeur.

² *Le Conseil de l'éducation de la cité de Toronto et F.E.E.S.O., district 15*, [1997] 1 RCS 487.

POUR CES MOTIFS

REJETTE les deux griefs.

Joëlle L'Heureux, arbitre

Pour le syndicat : Me André G. Lavoie

Pour l'employeur : Me Julie Cuddihy

Date d'audience : le 4 octobre 2011, le 22 mai et le 15 juin 2012