

COMMISSION DES RELATIONS DU TRAVAIL

(Division des relations du travail)

Dossier : 262016
Cas : CM-2013-2969, CM-2013-2970 et CM-2013-4225

Référence : 2015 QCCRT 0215

Montréal, le 29 avril 2015

DEVANT LE COMMISSAIRE : Michel Denis, juge administratif

Michel Plouffe

Plaignant
c.

Service de Développement d'Employabilité de la Montérégie

Intimé

DÉCISION

[1] Le 5 mars 2013, Michel Plouffe (le **plaignant**) dépose une plainte, en vertu de l'article 123.6 de la *Loi sur les normes du travail*, RLRQ, c. N-1.1 (la **loi**), dans laquelle il allègue avoir été victime de harcèlement psychologique alors qu'il était à l'emploi de Service de Développement d'Employabilité de la Montérégie (l'**employeur**). Il déclare que la dernière manifestation a eu lieu le 15 janvier précédent.

[2] Le 13 mai 2013, le plaignant dépose deux autres recours contre l'employeur en vertu de la loi.

[3] Dans le premier, fait en vertu de l'article 123, il allègue avoir été congédié, le 22 avril 2013, à cause de l'exercice d'un droit lui résultant de la loi, soit de s'être absenté pour maladie.

[4] Dans la seconde plainte, exercée selon l'article 124, il affirme avoir été congédié sans une cause juste et suffisante, toujours le 22 avril 2013.

LA PREUVE

[5] Les éléments de preuve retenus par la Commission sont les suivants.

LES CONDITIONS D'EXERCICE ET D'ADMISSIBILITÉ AUX RECOURS

[6] L'employeur admet les faits qui satisfont aux conditions d'exercice et d'admissibilité aux présents recours.

LA CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE

Témoignage de la directrice générale

[7] La directrice générale de l'employeur témoigne de ce qui suit.

[8] Elle dirige deux organismes sans but lucratif, dont les acronymes sont SDEM et SEMO, qui visent l'intégration et le maintien à l'emploi de personnes handicapées. Il y a une collaboration entre ces deux organismes qui bénéficient de fonds d'Emploi Québec.

[9] Les clients du SDEM ont plus de difficulté à s'intégrer au marché de l'emploi, ayant des problèmes plus lourds en santé mentale; cet organisme cherche à les y préparer par des stages en entreprise pour, ensuite, les confier au SEMO.

[10] L'employeur gère neuf points de service, dont celui de Longueuil qui est aussi le siège social.

[11] Au moins une personne de chaque organisme travaille à chaque point de service.

[12] Le plaignant a été embauché, le 18 juin 2008, à titre de conseiller en intervention au bureau de Valleyfield pour le volet SDEM.

[13] Il a été congédié le 21 septembre 2010 et il a déposé une plainte en vertu de l'article 124 de la loi.

[14] Une transaction est alors intervenue entre l'employeur et le plaignant. Cette entente annulait son congédiement, le réintégra au travail le 5 décembre 2011 et prévoyait l'instauration d'un plan d'amélioration à être convenu entre les parties.

[15] À la date de sa réintégration, la directrice générale, en présence de la coordonnatrice aux opérations, a informé le plaignant des attentes de l'employeur, notamment quant à la collaboration avec les clients, les partenaires et les collègues et au sujet des procédures pour la tenue des dossiers des clients.

[16] Un plan a été convenu à la mi-décembre 2011 et il expliquait de façon détaillée les attentes, les moyens pour y parvenir et les mesures pour vérifier la réussite de cette démarche.

[17] La date d'évaluation du plaignant a été fixée au 2 avril 2012, mais reportée par l'employeur, puis en raison de l'absence pour maladie du plaignant, à la fin août 2012.

[18] L'évaluation de la performance du plaignant, faite le 27 septembre 2012 par la coordonnatrice et la directrice générale, indique, entre autres choses, que :

- le plaignant ne tient pas à jour sa liste de clients actifs, ce qui rend « *la détermination et la priorisation des besoins des clients impossibles* »;
- l'absence de note chronologique de la part du plaignant au dossier de dix clients permet de conclure qu'ils n'ont pas été suivis;
- le plaignant manque de rigueur dans les notes chronologiques d'intervention et que celles-ci sont incomplètes;
- le plaignant n'a pas de plan d'intervention pour un programme préparatoire à l'emploi dans le cas de deux clients;
- le plaignant fait défaut de compléter systématiquement les fiches d'assiduité des clients inscrits au programme préparatoire à l'emploi;
- le plaignant n'inscrit pas suffisamment d'informations dans son calendrier électronique quant aux clients et aux représentants de l'employeur qu'il rencontre;
- le plaignant refuse d'offrir sa collaboration à la conseillère à l'accueil (la **conseillère**) en l'ignorant, alors qu'elle a les bras chargés et qu'elle cherche ses clés pour entrer au bureau, et en entrant sans lui retenir la porte.

[19] Quant à la rencontre d'évaluation tenue avec le plaignant le 27 septembre 2012, les notes de la directrice générale mentionnent que le plaignant a répliqué :

- que son comportement cavalier à l'égard de la conseillère n'était rien en regard des torts qu'elle lui avait causés dans le passé;
- qu'il détenait des preuves pouvant incriminer ses collègues;
- que d'autres employés donnent aussi peu de précisions dans leur calendrier électronique.

[20] Un second plan d'amélioration a été établi pour la période allant du 17 octobre 2012 au 27 février 2013, plan qui visait les mêmes objectifs que le précédent.

[21] Un échange de courriels, survenu les 7 et 8 novembre 2012 et concernant des boîtes requises pour le déménagement des bureaux de l'employeur au point de service de Valleyfield, a valu une suspension de deux jours au plaignant au motif que les propos qu'il y a tenus sont vexatoires et qu'ils constituent du harcèlement.

[22] Les courriels envoyés sont les suivants :

- le plaignant s'inquiète du fait qu'il n'a pas reçu les boîtes auprès de la conseillère en emploi du SEMO pour le point de service de Valleyfield (la **collègue**);
- la collègue lui mentionne que la conseillère les a laissées dans son bureau parce qu'il n'était pas là et qu'il peut venir les chercher quand elle sera à son bureau; elle précise qu'elle lui a dit bonjour, qu'elle lui a demandé s'il pouvait venir prendre les boîtes et qu'il a fermé sa porte;
- le plaignant lui répond qu'elle tient des propos mensongers, qu'elle est hypocrite et malveillante, que, la veille, il lui avait demandé de dire à la conseillère de mettre les boîtes à côté de sa porte et qu'elle avait dit qu'elle le ferait; il ajoute qu'il ne lui a jamais dit qu'il irait chercher les boîtes dans son bureau; il mentionne qu'il y a toujours des problèmes lorsque la conseillère est de passage à Valleyfield;
- la collègue écrit à la coordonnatrice aux opérations pour lui expliquer que les boîtes ont été placées dans son bureau pour éviter que la personne qui fait le ménage les mette au recyclage et pour lui dire qu'elle n'acceptait pas de se faire traiter d'hypocrite et de malveillante;
- la coordonnatrice aux opérations transmet le précédent courriel à la directrice générale;
- la collègue informe le plaignant que ses propos à son égard sont inacceptables et qu'elle en a avisé la direction;
- le plaignant répond :
 - qu'il ne lui a jamais fermé sa porte;
 - il lui a demandé pourquoi elle ne lui avait jamais dit qu'elle avait les boîtes, notamment quand elle lui a dit bonjour;
 - qu'il est désolé s'il l'a blessée, mais que son comportement déplacé et hostile à son égard depuis décembre 2011 est inacceptable et invivable.

[23] Le 4 septembre 2012, antérieurement à l'échange de courriels, le plaignant a déposé une plainte de harcèlement psychologique contre la collègue.

[24] L'enquêteur externe retenu par l'employeur pour faire enquête sur cette plainte est arrivé à la conclusion, dans son rapport du 8 octobre 2012, qu'elle était mal fondée,

mais qu'il y avait des conflits de travail, une incompatibilité de caractère, ainsi que des problèmes de communication.

[25] Il a recommandé un encadrement, par une tierce personne, du travail et des communications entre le plaignant et la collègue, pour favoriser une collaboration entre les deux.

[26] Le plaignant a été informé, le 17 octobre 2012, que l'enquêteur concluait qu'il n'y avait pas de harcèlement psychologique de la part de sa collègue et qu'il y aurait des actions prises pour favoriser une collaboration entre les deux.

[27] Le 29 octobre suivant, le plaignant contestait ces conclusions dans une lettre envoyée à la directrice générale.

[28] Le plaignant a été en congé de maladie du 18 janvier 2013 au 22 avril suivant, date où la directrice générale et la coordonnatrice aux opérations l'ont rencontré au sujet du deuxième plan d'amélioration.

[29] Elles lui ont donné les résultats de ce plan et la directrice générale a avisé le plaignant que les objectifs n'avaient pas été atteints et qu'elle mettait fin à son emploi.

[30] La lettre de congédiement mentionne, notamment :

- l'incapacité du plaignant à accomplir ses tâches de façon appropriée et selon les attentes exprimées, malgré des suivis et du coaching;
- les failles au niveau du service à la clientèle;
- un manque d'intégrité et d'éthique;
- un défaut d'empathie à l'égard de la clientèle vulnérable;
- une absence d'amélioration quant à la documentation des dossiers;
- le refus de tourner la page quant aux conflits survenus avant son premier congédiement.

[31] Les résultats du deuxième plan d'amélioration indiquent, entre autres choses, que le plaignant :

- a laissé des personnes en attente de services, dont certaines depuis sa réintégration au travail, et qu'il a fermé le dossier de six clients sans avoir effectué une évaluation;
- a des notes chronologiques dans le dossier des clients et des entrées à son calendrier électronique qui ne permettent pas d'avoir un portrait juste de la situation; de plus, ces dossiers ne sont pas à jour;
- a consenti, après plusieurs demandes d'un employeur, à faire une intervention auprès d'un client;

- s'est plaint à un autre employeur, en présence d'employés, du comportement d'un client qui s'était absenté du travail;
- a eu des propos dégradants dans ses courriels;
- est incapable d'effectuer ses tâches sans un encadrement très serré.

[32] En contrinterrogatoire, la directrice générale mentionne que la durée de la suspension, imposée au plaignant au sujet de l'échange de courriels, tenait compte de la gravité de l'infraction et du comportement recherché par le plan d'amélioration.

[33] Elle déclare que le recours à une remplaçante (la **remplaçante**) pendant les absences du plaignant de mai à aout 2012 et de janvier à avril 2013 a permis à l'employeur de constater des manquements dans le travail de ce dernier.

Témoignage de la chef d'équipe

[34] La chef d'équipe a donné une formation au plaignant le 6 décembre 2011, soit le lendemain de sa réintégration au travail.

[35] Elle a déposé les nombreux documents qu'elle a alors fournis au plaignant qui devait s'assurer de les compléter dans le cadre de son travail.

[36] Il y a, notamment, la description du profil du client, le plan d'intervention et son suivi, les notes chronologiques, les autorisations requises pour l'intervention, les informations données au client et à l'entreprise qui offre une activité préparatoire à l'emploi, le contrat entre l'employeur et cette entreprise, la fiche d'assiduité du client à l'activité et l'évaluation de celle-ci.

[37] La chef d'équipe mentionne qu'elle a alors montré au plaignant le fonctionnement des outils informatiques requis, telle la base de données.

[38] Elle ajoute qu'elle a continué à fournir de l'assistance au plaignant, comme elle le fait avec tous les autres membres de son équipe.

[39] La chef d'équipe affirme qu'elle a rencontré le plaignant, le 13 décembre 2012, pour faire une mise à jour de ses dossiers. Elle a constaté que les notes chronologiques du plaignant et ses entrées au calendrier électronique étaient incomplètes et imprécises.

[40] Précisons que les notes chronologiques qui apparaissent au dossier d'un client sont les entrées de tous les salariés de l'employeur qui sont intervenus dans son cas.

[41] Le plaignant a écrit à cette dernière, le 19 décembre 2012, pour lui dire que la rencontre lui a fait constater que, dans l'ensemble, ses notes chronologiques étaient

bien faites et qu'il a reçu des conseils pour être plus précis et complet dans ses entrées à l'agenda électronique.

[42] En contrainterrogatoire, la chef d'équipe affirme qu'elle fait le suivi des notes chronologiques de tous ses coéquipiers avant leur évaluation.

Témoignage de la gérante d'un magasin

[43] La gérante d'un magasin (la **gérante**), ayant de 35 à 40 personnes sous sa responsabilité, a été désignée par l'entreprise pour faire affaire avec le plaignant.

[44] Elle déclare que le plaignant, sans prévenir et sans sa présence, est allé au magasin à la recherche d'une cliente de l'employeur.

[45] La gérante affirme qu'une de ses employés lui a rapporté que le plaignant n'avait pas l'air content de l'absence de cette cliente.

[46] Elle précise que celle-ci s'était absentée du travail après avoir prévenu le magasin.

[47] Elle souligne que les employés n'ont pas à traiter avec le plaignant et que l'intervention de ce dernier les a rendus mal à l'aise.

Témoignage de la mère d'une cliente souffrant d'une déficience mentale légère

[48] La mère d'une cliente souffrant d'une déficience mentale légère mentionne que la travailleuse sociale de sa fille a obtenu un rendez-vous avec le plaignant pour le 7 novembre 2012. Ce dernier ne s'est pas présenté à la rencontre et la travailleuse sociale n'a pas pu, alors, le joindre au téléphone.

[49] Elle affirme qu'elle et sa fille ont eu un second rendez-vous avec le plaignant avant Noël 2012 où celui-ci n'avait pas l'air de connaître l'aide qu'il pouvait leur apporter.

[50] La mère précise qu'il leur a dit qu'elles devaient faire les démarches pour un stage et qu'il n'a pas assuré de suivi par la suite.

[51] Elle ajoute que le dossier de sa fille chez l'employeur n'a été ouvert qu'après le départ du plaignant.

[52] Les notes chronologiques du plaignant au sujet de cette fille indiquent :

- un appel de la travailleuse sociale au plaignant le 9 octobre 2012 pour fixer un rendez-vous le 6 novembre suivant avec la mère et la fille;
- un appel fait le 7 novembre 2012 par le plaignant à la fille pour l'informer que le rendez-vous avait été déplacé, quelques semaines plus tôt, à cette dernière date par son père;
- une réunion avec la fille et son père le 15 janvier 2013;
- une rencontre tenue le 16 janvier 2013 avec la professeure de la fille, et la conclusion du plaignant et de cette professeure qu'il est préférable d'inscrire la fille dans un programme préparatoire à l'emploi de l'employeur.

[53] Ces notes ne font aucune mention de la rencontre avec la mère et la fille avant Noël.

Témoignage d'un client

[54] Le client a rencontré la conseillère de l'employeur en aout 2012 et celle-ci l'a informé qu'il sera convié à un rendez-vous.

[55] Il quittait alors un centre d'accueil et, plutôt que de retourner chez ses parents qui demeurent à 35 kilomètres, il est resté à Valleyfield en louant une chambre dans le sous-sol de la résidence d'une dame pour attendre une proposition de stage de l'employeur.

[56] Il dit que le numéro de téléphone de cette dame, le sien et celui de ses parents ont été transmis à l'employeur.

[57] Il affirme que le plaignant ne l'a jamais contacté, mais qu'une dame l'a joint en 2013 pour savoir s'il était encore intéressé par les services de l'employeur.

[58] Étant retourné entretemps chez ses parents, il a dû déménager de nouveau à Valleyfield pour des stages.

[59] Son contrinterrogatoire permet de croire que la rencontre avec la conseillère a pu avoir lieu dans les mois précédant aout 2012.

Témoignage de la conseillère

[60] La conseillère dessert six points de service de l'employeur, dont celui de Valleyfield.

[61] Elle rencontre les clients pour voir s'ils satisfont aux critères d'admissibilité de l'employeur.

[62] Elle affirme que le plaignant n'était pas content quand elle lui donnait des dossiers, disant qu'on lui donnait des clients lourds qui entendaient des voix et qu'il y avait des listes d'attente. Elle soutient qu'elle n'a pas eu de telles remarques dans les autres points de service qu'elle dessert.

[63] Pour le déménagement en 2012, elle a apporté des boîtes à Valleyfield et les a laissées dans le bureau de la collègue parce que celui du plaignant était fermé à clé et qu'il était absent.

[64] En contrinterrogatoire, elle précise que les contestations du plaignant, au sujet des clients qu'elle lui donnait, ont eu lieu à deux reprises, soit vers 2009 et 2011.

Témoignage de la coordonnatrice aux opérations

[65] La coordonnatrice aux opérations est la supérieure des conseillers de tous les points de service et, à ce titre, elle fait leur évaluation.

[66] Elle mentionne que l'utilisation du calendrier électronique est une nécessité pour l'employeur. L'usage de ce moyen permet :

- à la réceptionniste de confirmer les rendez-vous avec les clients et les entreprises;
- à l'employeur d'annuler des rendez-vous en cas d'absence imprévue d'un conseiller;
- aux employés de trouver des plages horaires pour se rencontrer, notamment pour les échanges de dossiers.

[67] En mars 2012, le plaignant a quitté une séance de formation après la pause de l'après-midi et sans aviser personne.

[68] La coordonnatrice aux opérations a appelé le plaignant par la suite pour connaître la raison de ce départ précipité et sans avis. Elle déclare que le plaignant a répondu qu'il avait mal à la tête.

[69] La coordonnatrice aux opérations ayant dit au plaignant que le fait d'avoir quitté prématurément et sans prévenir l'amenait à s'inquiéter sur le respect de ses heures de travail, celui-ci l'a accusée de harcèlement psychologique.

[70] Pour l'évaluation du 27 septembre 2012, la coordonnatrice aux opérations mentionne que le plaignant avait omis de lui remettre la liste de tous les clients actifs

dont il devait s'occuper et qu'aucun service de la part de l'employeur n'était prévu pour certains.

[71] Quant à l'insuffisance des notes chronologiques alors reprochée au plaignant, elle déclare que ces informations appartiennent aux clients et que l'employeur doit les fournir, à l'occasion, à la cour ou aux cliniques médicales.

[72] Les notes prises par la coordonnatrice aux opérations lors de cette évaluation indiquent, entre autres choses, que le plaignant :

- a soulevé une incompatibilité de caractère avec sa collègue qui a eu un effet négatif sur son travail à compter de son retour de congé de maladie au mois d'aout 2012;
- a contesté les reproches de l'employeur quant aux notes chronologiques;
- a mentionné que d'autres employés avaient des notes chronologiques et des entrées au calendrier électronique similaires aux siennes.

[73] Le plaignant a aussi envoyé, le 3 octobre 2012, une lettre à la coordonnatrice aux opérations pour lui indiquer qu'elle avait fait des erreurs dans son évaluation, notamment, en ne tenant pas compte de toutes les notes chronologiques qu'il avait entrées au dossier des clients jusqu'au jour de son évaluation, le 27 septembre 2012, et de ses entrées aux fiches d'assiduité des clients inscrits au programme préparatoire à l'emploi pour la même période.

[74] Le 4 octobre 2012, la chef d'équipe informait la coordonnatrice aux opérations que le plaignant lui avait demandé, le 1^{er} octobre précédent, la façon de modifier les fiches d'assiduité et qu'elle lui avait donné cette information.

[75] Étant donné l'incongruence entre les données des fiches d'assiduité qu'elle avait consultées avant la rencontre d'évaluation avec le plaignant et celles qui y apparaissaient le 3 octobre 2012, la coordonnatrice aux opérations a fait une vérification auprès du consultant en informatique. Celui-ci l'a informée que le plaignant avait modifié ces informations postérieurement à la date de son évaluation.

[76] Le 15 janvier 2013, la coordonnatrice aux opérations blâme le plaignant d'avoir demandé le 9 janvier précédent à sa collègue, qui lui reprochait de ne pas lui avoir dit bonjour, si une telle salutation était nécessaire et d'avoir ajouté qu'elle pouvait écrire cette exigence sur sa porte.

[77] Le plaignant lui ayant demandé la fermeture de plusieurs dossiers de clients en janvier 2013, la coordonnatrice aux opérations a fait une vérification.

[78] Dans le premier cas, la coordonnatrice aux opérations a joint les parents du client qui a témoigné et pour lequel le plaignant dit, dans sa demande de fermeture de dossier, n'avoir eu aucun retour d'appel.

[79] La seule inscription dans les notes chronologiques de ce client est celle de la remplaçante qui avait parlé, en aout 2012, à son ancienne propriétaire qui devait communiquer avec le client.

[80] Dans sa demande de fermeture du deuxième dossier, le plaignant écrit que, après plusieurs conversations téléphoniques, la cliente a indiqué qu'elle n'était plus disponible pour un programme préparatoire à l'emploi, parce qu'elle faisait des crises de panique en situation de stress.

[81] La seule entrée par le plaignant aux notes chronologiques date du 11 décembre 2012 et elle mentionne que la cliente dit avoir des crises de panique et qu'elle va appeler au mois de janvier suivant pour indiquer si elle désire continuer sa démarche avec l'employeur ou fermer son dossier.

[82] La coordonnatrice aux opérations déclare avoir parlé à cette cliente qui lui a dit qu'elle n'avait pas eu de service du plaignant pendant un an.

[83] La note chronologique de la coordonnatrice aux opérations est datée du 6 février 2013 et elle mentionne, notamment, que la cliente aimerait se trouver du travail et qu'elle ne souhaite pas que son dossier soit fermé.

[84] Dans le troisième cas, les notes chronologiques du plaignant indiquent :

- une prise de rendez-vous avec la cliente le 4 avril 2012;
- la tenue du rendez-vous à cette date avec la mention que l'employeur ne pouvait pas lui offrir de programme préparatoire à l'emploi avant juillet 2012 étant donné l'existence de quotas;
- une absence de retour d'appel de la cliente notée par le plaignant le 1^{er} octobre 2012;
- à la même date, un commentaire du plaignant mentionnant qu'il fallait inscrire l'absence de disponibilité de la cliente dans la base de données.

[85] La coordonnatrice aux opérations reproche au plaignant d'avoir voulu rapidement fermer le dossier de cette cliente.

[86] Elle le blâme aussi parce qu'il n'y a pas de directive de l'employeur ayant pour effet de refuser un client à cause des quotas, ajoutant que le plaignant aurait pu offrir à la cliente un stage ou d'autres étapes avant le mois de juillet 2012.

[87] Elle ajoute que la justification du plaignant pour obtenir la fermeture du dossier de cette cliente mentionne plusieurs appels sans réponse qu'il lui aurait faits, mais que seuls les appels précités sont indiqués aux notes chronologiques.

[88] Le plaignant a justifié la demande de fermeture d'un quatrième dossier au motif que le client obtenait des services d'un autre organisme.

[89] La seule note du plaignant au dossier de ce client date du 11 décembre 2012 et elle indique qu'il a parlé avec sa mère qui lui a mentionné qu'un autre organisme avait commencé une démarche d'employabilité avec son fils et qu'elle lui téléphonerait dans les prochains jours pour avoir de plus amples informations sur les services offerts par l'employeur.

[90] La coordonnatrice aux opérations déclare que l'employeur offre des services complémentaires à cet autre organisme.

[91] La note chronologique de la coordonnatrice aux opérations au dossier de ce client indique que la mère du client ignorait la fermeture du dossier de son fils chez l'employeur.

[92] Le plaignant a demandé la fermeture du dossier d'un cinquième client qu'il dit avoir appelé en vain à plusieurs reprises, puis l'avoir joint en décembre 2012 pour apprendre qu'il suivait un programme à un centre de jour et qu'il n'était plus intéressé à un programme préparatoire à l'emploi.

[93] La coordonnatrice aux opérations mentionne que le nom de ce client n'apparaît pas au système informatique et qu'il n'y a aucune note chronologique à son sujet.

[94] Elle ajoute avoir communiqué avec ce client qui lui a dit que le programme au centre de jour se terminait dans trois ou quatre mois et qu'il voulait continuer à recevoir des services de l'employeur.

[95] Elle mentionne que ce client croyait, lors de sa conversation avec le plaignant, que ce dernier lui parlait d'un projet qui avait été convenu en 2010 et qui ne s'était pas matérialisé par la suite.

[96] Quant à la sixième demande de fermeture de dossier faite par le plaignant au motif que cette cliente trouvait qu'un programme préparatoire à l'emploi n'était pas une option économique intéressante pour elle, le plaignant n'a inscrit aucune note chronologique à son dossier.

[97] La note de la coordonnatrice aux opérations indique que la cliente a rencontré longuement le plaignant à deux reprises et que celui-ci ne pouvait pas lui donner de

réponse, d'une part, quant à son admissibilité au programme préparatoire à l'emploi du fait qu'elle recevait des prestations de la Régie des rentes du Québec et, d'autre part, au sujet des conséquences qu'aurait son inscription audit programme sur ces prestations.

[98] Cette note ajoute que le plaignant a mentionné à cette cliente que le programme ne visait que des emplois inférieurs, alors que la cliente avait, par le passé, occupé un poste plus important dans des institutions financières.

[99] La coordonnatrice aux opérations mentionne que la cliente a désiré garder son dossier ouvert chez l'employeur pour obtenir plus d'informations sur les possibilités d'aide qui tiendraient compte de sa situation financière.

[100] La coordonnatrice aux opérations déclare que le programme préparatoire à l'emploi ne vise pas que des tâches de bas niveau et que l'employeur offre des ressources aux conseillers pour déterminer si un travail peut affecter une rente.

Témoignage du plaignant

[101] Le plaignant mentionne qu'il détient, notamment, un baccalauréat en sociologie et un certificat en ressources humaines.

[102] Il raconte qu'il est allé, le 8 juin 2010, dans un café avec sa collègue et la conseillère pour discuter et que cette dernière y a perdu un dossier.

[103] Il précise qu'il est allé récupérer le document que le propriétaire du café avait trouvé.

[104] Il ajoute qu'il y a eu tout un imbroglio sur cette perte, qu'on n'a pas pris sa version des faits et qu'on l'a considéré capable d'avoir créé cet événement.

[105] Le plaignant mentionne qu'il a dit à la conseillère de faire attention à l'avenir et que celle-ci a alors accusé la collègue d'être responsable de la perte. Il lui a alors répondu que tel n'était pas le cas puisqu'elle avait apporté le dossier au café sans en parler à quiconque.

[106] Il affirme que la conseillère lui a mentionné qu'il avait manigancé cet incident, qu'elle ne pouvait pas avoir oublié le dossier et que c'était très confus.

[107] Il dit qu'il a requis, le 30 juin 2010, une réunion avec la collègue et la conseillère au sujet de ces événements et que la superviseuse lui a répondu qu'il ne lui incombait pas de convoquer une telle rencontre.

[108] Il déclare que la collègue lui a dit à plusieurs reprises que la conseillère lui reprochait d'avoir caché le dossier.

[109] Le plaignant affirme avoir demandé, à plusieurs occasions, de s'expliquer sur la situation entourant la perte du dossier et qu'il n'a pu le faire que le 18 août 2010 avec la coordonnatrice aux opérations, précisant que celle-ci l'a écouté pendant une heure sans poser de question.

[110] L'employeur a mis fin à son emploi le 21 septembre 2010 et il ne peut pas dire s'il y avait un lien avec l'incident dudit dossier.

[111] Il déclare qu'il a été congédié par la directrice générale et un conseiller externe pour bris de confiance, avec la seule précision que cette décision de l'employeur ne découlait pas de ses compétences, mais de ses relations avec ses collègues de travail.

[112] Le plaignant dit que, le 6 décembre 2011, la chef d'équipe est venue l'aider lors de sa réintégration et qu'elle lui a demandé s'il voulait envoyer une demande de partage de calendrier électronique à tous ses confrères de travail; il dit que la seule personne qui a refusé sa requête était sa collègue.

[113] Le plaignant mentionne qu'il est allé voir sa collègue, le 7 décembre 2011, pour rétablir une relation de confiance et professionnelle entre eux.

[114] Il a remis, lors d'une réunion tenue le 12 décembre 2011, une lettre à la directrice générale et à la coordonnatrice aux opérations pour se plaindre de sa relation avec sa collègue depuis son retour.

[115] Le document fait référence à la rencontre du 7 décembre précitée; il mentionne le caractère sec et distant des propos de sa collègue à son endroit, la volonté de celle-ci d'en rester strictement à des relations professionnelles et, dans la mesure du possible, par l'intermédiaire d'une autre personne.

[116] Cette lettre précise que la collègue s'est tournée vers son écran et a travaillé pendant leur conversation.

[117] Le plaignant déclare que la réponse de la directrice générale, lors de la rencontre du 12 décembre 2011, a été d'aller se faire soigner par un psychologue et qu'elle ne pouvait rien faire pour lui.

[118] Il reconnaît que la directrice générale lui a aussi mentionné qu'elle était pour demander à la conseillère en orientation d'aider le plaignant et sa collègue, notamment, lors des transferts de dossiers.

[119] Il affirme qu'il a demandé en vain, depuis décembre 2011, un médiateur pour intervenir entre lui et sa collègue et pour savoir pourquoi cette dernière réagit de cette façon.

[120] Le plaignant a remis un second document à la coordonnatrice aux opérations le 6 février 2012. Il précise qu'elle n'a pas lu cette lettre la laissant dans l'enveloppe.

[121] Il dit qu'il a écrit ce document parce qu'il considérait qu'il était dans un milieu de travail hostile et malsain à Valleyfield et qu'il voulait que l'employeur prenne les mesures nécessaires pour y remédier.

[122] Cet écrit reproche à la collègue, entre autres choses :

- son refus de collaboration;
- son comportement agressif passif;
- son refus de l'écouter et lui parler;
- sa volonté d'éviter sa présence ou de faire comme s'il n'existait pas;
- son refus de discuter des clients qu'ils ont en commun.

[123] Il mentionne que, lors d'une réunion tenue en février 2012 avec la coordonnatrice aux opérations et la directrice générale, cette dernière lui a dit avoir lu rapidement la lettre du 6 février et avoir décidé de la mettre à son dossier personnel.

[124] En contrinterrogatoire, le plaignant affirme que la directrice générale lui a alors dit d'aller se faire soigner, se faire aider.

[125] La collègue, en présence de la coordonnatrice aux opérations, lui a fait une demande de partage de leur calendrier électronique le 15 mars 2012.

[126] En avril 2012, le dossier d'une cliente a été transféré du plaignant à la collègue. Le 14 mai suivant, la collègue a glissé sous la porte du plaignant la chemise qui avait contenu ce dossier, une étiquette vierge étant collée sur le nom de cette cliente.

[127] Le plaignant dit qu'il est allé interroger sa collègue parce qu'il ne comprenait pas que cette chemise vide puisse se retrouver dans son bureau; il ajoute qu'elle lui a répondu que c'était un déchet, qu'elle l'avait mise là pour la récupération.

[128] Le plaignant lui ayant demandé pourquoi elle ne l'avait pas mise dans la corbeille ou dans sa case, la collègue lui a répondu d'un ton agressif que, si tel était son désir, elle le ferait en prenant la chemise et en allant la mettre dans la case du plaignant.

[129] Pour justifier son congé de maladie qui a commencé à la fin de mai 2012, il déclare qu'il commençait à avoir des problèmes de stress, de concentration ainsi que d'épuisement émotif et qu'il trouvait le milieu de travail difficile avec le comportement de la collègue et les propos injurieux de la directrice générale.

[130] Il ajoute que, à son retour au travail, vers la mi-août 2012, il n'y avait pas beaucoup de changement de la part de sa collègue, reconnaissant qu'elle lui disait bonjour depuis le mois de février précédent, mais ajoutant qu'elle ne répondait jamais à ses bonjours.

[131] Deux jours après avoir rencontré la coordonnatrice aux opérations le 27 août 2012, le plaignant lui a envoyé une lettre relatant l'incident de la chemise du 14 mai précédent.

[132] Le 4 septembre 2012, le plaignant a déposé, par écrit, une plainte de harcèlement psychologique à l'employeur.

[133] Cette plainte est fondée sur les événements qui ont fait l'objet des trois lettres précitées du plaignant, mais aussi sur le courriel que sa collègue a envoyé deux ans plus tôt, soit le 5 août 2010, à la coordonnatrice du SEMO pour protester contre l'appel téléphonique du plaignant le samedi 31 juillet précédent en après-midi à sa résidence personnelle afin de lui mettre de la pression pour dénoncer la conseillère à l'employeur pour la perte du dossier.

[134] Le plaignant affirme que ce courriel est calomnieux et malveillant.

[135] Il mentionne qu'il a été informé des conclusions du rapport de l'enquêteur à qui l'employeur a confié sa plainte de harcèlement psychologique.

[136] Il dit qu'il a rencontré l'enquêteur, que celui-ci prenait des notes, qu'il ne le regardait pas, qu'il lui a dit qu'il le verrait deux fois, mais ne l'a pas fait, et qu'il n'a pris qu'une ou deux des preuves qu'il voulait lui remettre.

[137] Concernant la lettre de la directrice générale du 17 octobre 2012 qui faisait suite à l'enquête et qui mentionnait des mesures pour favoriser la collaboration et un bon climat de travail entre la collègue et le plaignant, celui-ci déclare qu'aucune procédure n'a été mise en place pour donner suite aux recommandations de l'enquêteur.

[138] À propos de l'incompatibilité de caractère que l'enquêteur a retenue pour expliquer les relations entre la collègue et le plaignant, ce dernier la nie du fait qu'ils ont voyagé ensemble pour aller au siège social de l'employeur.

[139] Le 19 décembre 2012, il soutient que, lors d'une réunion avec la coordonnatrice aux opérations et la directrice générale, cette dernière lui a dit qu'elle comprenait que la collègue ait de la difficulté dans ses relations avec lui parce que c'est comme travailler avec un handicapé lourd.

[140] Au sujet des autres manifestations vexatoires que la collègue a eues à son endroit, le plaignant déclare qu'elle fermait sa porte dès son arrivée au bureau, qu'elle lui a donné une carte de Noël en lui mentionnant qu'elle était pour lui « *gros épais* », qu'elle lui a souhaité, pour l'année 2013, toutes les difficultés qu'il méritait et que, le 17 janvier 2013 à la photocopieuse près de son bureau, elle lui a dit « *achale moi pas gros niaiseux* ».

[141] Quant à l'absence de collaboration de la collègue, il mentionne son refus de lui donner des informations sur deux clients, précisant que, dans un des deux cas, elle n'a accepté de lui répondre qu'en présence de la conseillère en orientation.

[142] Il dit qu'il a alors vu son médecin qui a trouvé que cela n'avait pas de bon sens et qui lui a prescrit un arrêt de travail à compter du 18 janvier 2013.

[143] Le plaignant déclare qu'il manquait de concentration et de sommeil; il ajoute qu'il craignait un congédiement sans motif comme ce fut le cas la première fois.

[144] Le plaignant mentionne que sa plainte en harcèlement psychologique vise non seulement les propos vexatoires de la directrice générale, mais aussi ceux que la coordonnatrice aux opérations a eus lors de deux conversations téléphoniques.

[145] Il dit que, le 11 janvier 2012, la coordonnatrice aux opérations l'a appelé pour lui interdire, sans raison et sur un ton un peu arrogant, de rencontrer sans témoin une conseillère de Châteauguay qui avait refusé de revenir avec lui après la réunion d'équipe de décembre 2011.

[146] Le plaignant précise que cette conversation téléphonique a duré environ une heure, qu'il a interrogé en vain la coordonnatrice aux opérations sur le motif de cette interdiction et que celle-ci disait se questionner sur des propos diffamatoires qui auraient pu se faire.

[147] Quant à l'autre appel téléphonique de la coordonnatrice aux opérations, c'est celui qui est survenu après son départ hâtif d'une formation.

[148] Le plaignant affirme qu'il a quitté prématurément parce qu'il ne se sentait vraiment pas bien et qu'il avait un mal de tête « *carabiné* ».

[149] Il reconnaît qu'il n'a pas vraiment cherché à informer la coordonnatrice aux opérations de son départ, précisant qu'il s'est excusé de cette omission lorsque celle-ci l'a appelé deux jours plus tard et lui a dit qu'il aurait dû lui écrire un mot.

[150] Il précise que la coordonnatrice aux opérations a eu des propos méprisants, malgré les explications qu'il lui a données, qu'elle a manifesté des doutes sur son malaise et qu'elle a fait des parallèles entre ce départ hâtif et du vol de temps.

[151] Il ajoute qu'il a fait plus que ses heures de travail cette journée-là étant donné le temps requis pour se rendre à la formation.

[152] En contrainterrogatoire, il précisera qu'il a eu droit, de la part de la coordonnatrice aux opérations, à toute une série d'accusations sur le vol de temps et des doutes sur son mal de tête par des termes tels que : « *Ah! tu filais pas, ah! t'es parti, ah! tu voles du temps à l'entreprise* » prononcés à plusieurs reprises.

[153] Concernant la suspension, résultant de l'échange de courriels au sujet des boîtes requises pour le déménagement, le plaignant a été convoqué aux fins d'enquête par la directrice générale, en présence de la coordonnatrice aux opérations, le 19 novembre 2012.

[154] Le plaignant affirme que la directrice générale lui a demandé sa version des faits, mais qu'elle avait une écoute très moyenne et qu'elle avait déjà en main la lettre de suspension avec solde, précisant qu'elle lui avait dit qu'il méritait une suspension de trois jours avec solde aux fins d'enquête.

[155] Il mentionne qu'il n'a jamais reçu le rapport d'enquête qui a mené à la suspension sans solde de deux jours.

[156] Il ajoute que la mesure était exagérée et disproportionnée étant donné que la collègue, malgré son comportement passé, n'a pas été suspendue.

[157] Concernant le blâme de la coordonnatrice aux opérations du 15 janvier 2013 sur l'absence du bonjour à la collègue le 9 janvier précédent, le plaignant déclare que c'est possible qu'il n'ait pas salué la collègue parce que sa porte était à demi-fermée. Il ajoute qu'il lui a dit bonjour lorsqu'elle est sortie et que, devant son reproche de ne pas l'avoir fait en arrivant, il a dit qu'il devait écrire sur sa porte qu'elle voulait cette salutation tous les jours.

[158] À propos de son évaluation tenue le 27 septembre 2012, le plaignant :

- nie avoir mentionné le mot « *incompatibilité* » pour décrire sa relation avec sa collègue;

- dit qu'il a déverrouillé la première porte à la conseillère et l'a laissé passer; il ajoute qu'elle lui a demandé pourquoi il ne l'avait pas attendue pour la deuxième porte à l'étage et il déclare qu'il avait présumé qu'elle allait prendre l'ascenseur;
- reconnaît, pour l'incident précité, avoir dit à l'évaluation du 27 septembre 2012 que son comportement cavalier n'était rien en regard des torts que lui avait causés la conseillère, précisant que ces torts venaient principalement de la perte du dossier au café;
- précise que ce comportement est celui de ne pas avoir aidé cette personne à transporter ses documents;
- mentionne que les autres notes de la directrice générale respectent, dans l'ensemble, ce qui a été dit à la rencontre d'évaluation.

[159] Au sujet de ses entrées aux notes chronologiques et à son calendrier électronique, le plaignant dit qu'il a vérifié si ces exigences étaient d'application générale à une rencontre d'équipe tenue le 28 novembre 2012. Il affirme que deux conseillers ont mentionné, devant la coordonnatrice aux opérations et la chef d'équipe, qu'ils ne faisaient pas tout le temps ces inscriptions et qu'ils faisaient même des déplacements sans en réclamer les frais.

[160] En regard du témoignage de la gérante, le plaignant déclare qu'il prenait normalement rendez-vous quand il rencontrait des entreprises, mais qu'il a toujours aimé faire des visites surprises pour voir comment cela allait.

[161] Il mentionne qu'il a pu dire à un employé de ce magasin qu'il aurait aimé être mis au courant de l'absence de sa cliente parce que cette dernière aurait dû l'en aviser.

[162] À propos du témoignage de la mère d'une cliente souffrant d'une déficience mentale légère, le plaignant déclare que ses notes chronologiques sont conformes aux événements.

[163] En contrinterrogatoire, il affirmera tout d'abord qu'il n'a pas rencontré la mère de cette cliente, puis qu'il ne se souvient pas d'une telle réunion.

[164] Il déclare que, le 10 décembre 2012, le père de la cliente l'a appelé pour remettre un rendez-vous au lendemain, alors que la note chronologique pour cette date mentionne que le plaignant vient de parler au père pour lui fixer un rendez-vous le 15 janvier suivant.

[165] Il mentionne qu'il a rencontré la professeure de la cliente le 16 janvier 2013, en présence de cette dernière et de son père, et qu'ils ont convenu qu'il était préférable que la cliente reste aux études plutôt que de suivre un programme préparatoire à l'emploi.

[166] La note chronologique mentionne plutôt : « [...] *Pour finir nous en venons à la conclusion qu'il est préférable de suivre ses intérêts qui sont de faire un PPE* » (programme préparatoire à l'emploi).

[167] Cette note ne fait pas mention de la présence du père ou de la cliente avec la professeure et elle semble plutôt indiquer que le plaignant était seul avec cette dernière.

[168] Au sujet des fiches d'assiduité, il admet qu'il a pu les compléter postérieurement à l'évaluation du 27 septembre 2012, ceci après avoir fait des appels téléphoniques pour vérifier la présence des clients aux activités organisées par l'employeur.

[169] Il ajoute qu'il communiquait avec la chef d'équipe chaque mois parce qu'il fallait faire des manoeuvres et des opérations informatiques et parce qu'il revenait d'un long congé de maladie.

[170] À propos de la réunion du 13 décembre 2012 avec la chef d'équipe, le plaignant déclare que le document « *résumé de la rencontre et plan d'action* » qu'elle a fait est conforme à ce qui s'est passé sauf qu'elle a omis de dire qu'elle avait mentionné que ses notes évolutives et ses suivis étaient bien faits.

[171] Dans ce document, la chef d'équipe indique, notamment :

- que les notes chronologiques de plusieurs dossiers ne sont pas conformes, indiquant qu'il faut inscrire toutes les démarches directes ou indirectes concernant le client;
- que les informations dans le calendrier électronique ne sont pas claires puisqu'elles ne permettent pas de savoir si le numéro de téléphone y apparaissant est celui du client ou de l'entreprise.

[172] Concernant les notes chronologiques, il affirme qu'il s'était amélioré depuis le 26 septembre 2012, mais qu'il ne les faisait pas toujours de façon assidue et qu'il a pu faire des oublis comme les autres conseillers.

[173] Quant à son calendrier électronique, le plaignant dit qu'il y faisait les inscriptions le vendredi pour la semaine à venir. Il mentionne qu'il n'écrivait pas nécessairement tout, mais qu'il s'est corrigé à compter de septembre 2012.

[174] Au sujet des clients dont il avait demandé la fermeture du dossier en janvier 2013, le plaignant déclare que cette requête découle de sa rencontre avec la chef d'équipe où, dit-il, ils ont conclu que, lorsqu'un client ne fait pas de stage ou un programme préparatoire à l'emploi, son dossier doit être fermé.

[175] Dans le cas du client qui a témoigné et pour lequel le plaignant dit, dans sa demande de fermeture de dossier, n'avoir eu aucun retour d'appel, le plaignant affirme avoir tenté de le joindre par son père qui ne l'a pas rappelé.

[176] Il ne mentionne rien quant à l'absence d'inscription de cette démarche dans les notes chronologiques.

[177] Plus tard, le plaignant affirmera ne pas se souvenir de la raison pour laquelle ce client est revenu à Valleyfield, puis il déclarera que celui-ci lui avait dit que c'était pour faire un stage de programme préparatoire à l'emploi et qu'il n'avait jamais cessé d'être en relation avec son père.

[178] Concernant la demande de fermeture du dossier de la cliente faisant des crises de panique en situation de stress et qui, après plusieurs conversations téléphoniques avec le plaignant, lui aurait indiqué qu'elle n'était plus disponible pour un programme préparatoire à l'emploi, celui-ci n'explique pas la présence d'une seule note chronologique malgré les nombreuses conversations qu'il allègue avoir eues avec la cliente.

[179] À propos de la troisième requête de fermeture pour absence de retour d'appel de la cliente après quelques tentatives, le plaignant n'explique pas que les notes chronologiques ne mentionnent qu'un seul appel sans réponse et il justifie plutôt la fermeture par l'état de santé de la cliente.

[180] Le plaignant affirme qu'il a demandé la fermeture du dossier d'un quatrième client parce que sa mère lui avait dit qu'elle préférait un autre organisme.

[181] La note chronologique du plaignant dit plutôt que cet organisme a commencé une démarche d'employabilité avec le client et que sa mère était pour téléphoner au plaignant afin d'avoir plus d'informations sur les services de l'employeur.

[182] Dans le cinquième cas, le plaignant demande la fermeture du dossier du client qui n'était plus intéressé à un programme préparatoire à l'emploi.

[183] Bien qu'il reconnaisse qu'il doit ouvrir un dossier dans la base de données lorsqu'il reçoit un nouveau client, le plaignant ne peut pas dire s'il l'a fait pour ce dernier cas.

[184] Au sujet de la sixième demande de fermeture de dossier, au motif que cette cliente trouvait qu'un programme préparatoire à l'emploi n'était pas une option économique, le plaignant mentionne qu'il a communiqué avec une conseillère en intervention travaillant pour l'employeur et qui ayant de l'expérience au sujet de

l'implication que peut avoir l'inscription à un programme préparatoire à l'emploi sur les prestations provenant de la Régie des rentes du Québec et qu'il en a informé la cliente.

[185] Il ajoute que la cliente voulait revenir dans des fonctions similaires à celles qu'elle exerçait dans le passé, alors que son médecin estimait qu'elle ne pouvait dorénavant travailler qu'à temps partiel et exécuter des tâches moins exigeantes.

[186] Le plaignant ajoute que c'est à cause de cette discordance, entre ce que voulait et ce que pouvait faire la cliente, qu'il a fermé son dossier.

[187] Il ne répond pas au blâme, fait par la coordonnatrice aux opérations, d'avoir omis d'inscrire quelque note chronologique que ce soit au dossier de cette cliente.

Témoignage de deux conseillers

[188] En regard de la déclaration du plaignant que deux conseillers ont mentionné, à une rencontre d'équipe tenue le 28 novembre 2012 en présence de la coordonnatrice aux opérations et de la chef d'équipe, qu'ils ne faisaient pas tout le temps leurs inscriptions aux notes chronologiques et au calendrier électronique et qu'ils faisaient même des déplacements sans en réclamer les frais, les éléments suivants découlent du témoignage de ces deux conseillers.

[189] Ils ne se souviennent pas spécifiquement de la rencontre d'équipe du 28 novembre 2012.

[190] Ils indiquent que l'ordre du jour de cette réunion est conforme au modèle utilisé pour cette activité, en expliquant que les mêmes points y reviennent souvent étant donné l'arrivée fréquente de nouveaux employés. Cet ordre du jour mentionne, entre autres choses :

[...]

- Notes chronologiques : Un seul fichier par client et quelques conseils pour l'uniformité des dossiers.
- Calendrier Outlook, rappel des informations qu'il doit contenir.

[...]

[191] Le premier conseiller affirme qu'il n'a pas pu dire qu'il ne complétait pas les notes chronologiques de façon régulière ni que, des fois, il n'y faisait pas d'inscription parce que cela va à l'encontre de ce qu'il fait depuis cinq ans.

[192] Il ajoute que cette manière d'agir est requise pour éviter à un nouvel intervenant auprès d'un client de recommencer à zéro et pour permettre les remplacements en cas d'absence.

[193] Les deux précisent qu'ils inscrivent leur note au plus tard dans les 48 heures qui suivent l'évènement, le premier précisant que cette façon d'agir lui évitait d'oublier les frais de déplacement qu'il avait pu engager.

[194] Quant à ces frais, ils mentionnent les réclamer tous les mois parce que ce sont des sommes qui leur sont dues, le deuxième conseiller précisant qu'il s'agit de 200 \$ à 300 \$ par mois.

[195] Pour ce qui est des inscriptions à son calendrier électronique, le premier conseiller affirme qu'il le tient à jour parce qu'il lui sert d'aide-mémoire. Il ajoute que cela lui permet, pour les suivis, de se rappeler les personnes qu'il a vues, et, en cas d'absence, de permettre à son remplaçant de savoir quoi faire.

[196] Le second conseiller déclare que son calendrier électronique permet à la réceptionniste de savoir où il est pendant la journée, qu'il y inscrit le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client ou de l'entreprise, le kilométrage pour s'y rendre. Il ajoute qu'il y fait ses inscriptions régulièrement et, des fois, plusieurs jours d'avance pour éviter de manquer des rendez-vous et permettre à ses collègues de savoir ce qu'il a fait.

Deuxième témoignage de la conseillère

[197] Concernant le dossier perdu dans un café, la conseillère affirme que l'évènement s'est produit vers le 3 juin 2010 et que, plus tard dans le mois, le plaignant lui a dit qu'elle avait oublié le dossier et que c'était grave.

[198] La conseillère déclare avoir répondu qu'ils étaient alors trois au café et avoir demandé comment ils avaient pu oublier le dossier. Elle ajoute que ses propos n'étaient pas une accusation.

[199] Elle mentionne que le plaignant lui a dit qu'elle était la responsable et qu'il ne fallait pas accuser une autre personne.

[200] Elle a demandé au plaignant si elle devait parler de la perte du dossier à l'employeur et elle affirme que celui-ci lui a répondu par la négative, en lui précisant qu'il lui donnait un conseil, tout en mentionnant que son mari était malade et qu'elle travaillait beaucoup pour ses études.

[201] Elle dit que le plaignant lui a rappelé à quelques reprises cet évènement, lui disant dit qu'il ne fallait rien dire à l'employeur et, finalement, lui déclarant qu'il devait alerter l'employeur à ce sujet.

[202] Elle mentionne qu'elle a alors informé la coordonnatrice du SEMO de la perte.

[203] Elle affirme n'avoir jamais accusé la collègue de la perte de ce dossier.

[204] La conseillère déclare qu'elle n'est pas certaine d'avoir égaré ces documents et qu'elle croit qu'elle les a donnés au plaignant à l'extérieur du café pour s'allumer une cigarette.

[205] Elle reconnaît que, malgré ce doute, elle est allée voir le propriétaire du café qui lui a dit avoir retrouvé le dossier près de la caisse.

[206] Au sujet du refus du plaignant de l'aider à entrer dans les locaux de Valleyfield, elle précise que c'était l'hiver, qu'elle arrive toujours chargée d'une valise, d'un portable, d'une boîte à lunch et d'un sac à main.

[207] Elle affirme qu'elle a salué le plaignant, que celui-ci ne lui a pas répondu et qu'il s'est mis à chanter pendant qu'elle cherchait sa clé alors qu'il avait déjà la sienne à la main.

[208] Elle ajoute qu'il est entré, qu'il lui a fermé la porte au nez et qu'il a monté les escaliers, ne lui retenant pas l'autre porte à l'étage.

Deuxième témoignage de la directrice générale

[209] La directrice générale nie avoir tenu les propos vexatoires que le plaignant lui reproche.

[210] En contrinterrogatoire, la directrice générale affirme qu'il y a eu un suivi plus intensif des relations entre le plaignant et sa collègue par la coordonnatrice aux opérations, la chef d'équipe et la conseillère en orientation, ceci conformément à la recommandation de l'enquêteur à qui a été confiée la plainte de harcèlement psychologique du plaignant.

Témoignage de la collègue

[211] À propos du dossier oublié au café, la collègue déclare que le plaignant l'a contactée à quelques reprises à ce sujet, y compris un jour de congé à l'heure du souper, pour qu'elle prenne position et qu'elle reconnaisse que cet oubli était imputable

à la conseillère. Elle affirme qu'elle lui a dit que c'était plutôt lui qui était responsable de la perte de ce document.

[212] Elle déclare qu'elle a avisé la coordonnatrice au SEMO à ce sujet et que cette dernière lui a dit d'informer le plaignant que la direction avait été avisée de la perte du dossier et qu'elle était pour s'en occuper.

[213] La collègue mentionne qu'après sa réintégration, le plaignant est allé la voir à son bureau pour lui demander quel genre de relation elle désirait et qu'elle lui a répondu qu'elle voulait des rapports professionnels.

[214] Concernant les salutations, elle affirme avoir dit au plaignant qu'elle lui dirait bonjour s'il le désirait, que celui-ci a répondu que ce n'était pas une obligation; la collègue déclare qu'elle a toujours salué le plaignant par politesse. Elle ajoutera qu'elle le faisait même si le plaignant ne lui disait pas bonjour et qu'elle en a informé l'employeur lorsqu'elle a été questionnée sur le sujet.

[215] Elle mentionne avoir collaboré avec le plaignant, trouvant même un milieu d'emploi pour un de ses clients.

[216] La collègue ne se souvient pas d'avoir tourné le dos au plaignant le 7 décembre 2011 à son bureau, mais elle soutient qu'un tel geste d'impolitesse de sa part lui semble invraisemblable.

[217] Concernant le dossier d'un client que le plaignant lui avait transféré, elle se rappelle avoir glissé sous la porte de celui-ci la chemise qui contenait ce document parce qu'elle était de la couleur attribuée à l'organisme du plaignant.

[218] Ce dernier lui ayant demandé la raison de ce geste, elle la lui a donnée et, celui-ci lui ayant dit qu'elle devait mettre la chemise dans le pigeonier, elle l'a fait. Elle précise que ce n'était pas la première fois qu'elle agissait ainsi lors d'un transfert de client.

[219] La collègue nie avoir dit au plaignant que la chemise était un déchet.

[220] Elle ne se souvient pas d'avoir refusé au plaignant l'accès à son calendrier électronique, précisant qu'il était normal d'accepter une invitation en ce sens.

[221] Elle ne se rappelle pas avoir remis une carte de Noël au plaignant, mais elle nie qu'elle ait pu y écrire « *gros épais* » parce qu'elle est une personne très polie.

[222] Elle dément l'affirmation du plaignant qu'elle lui a souhaité une mauvaise année ou l'aurait traité de « *gros niais* ».

[223] En contrinterrogatoire, elle déclare que la directrice générale a mentionné, après la réintégration du plaignant, qu'il ne fallait plus revenir sur le passé; la collègue s'est dit en accord avec cette consigne.

Témoignage du consultant en informatique

[224] Le consultant en informatique corrobore que la coordonnatrice aux opérations lui a demandé de vérifier si les fiches d'assiduité du plaignant avaient été modifiées entre le 27 septembre et le 3 octobre 2012.

[225] Il précise qu'une copie des fichiers informatiques est sauvegardée quotidiennement et que cette pratique lui a permis de constater que le plaignant avait, le 3 octobre 2012, modifié les données des fiches d'assiduité qui aurait dû apparaître le 27 septembre précédent, comme le démontre la copie déposée à l'audience.

Témoignage de la coordonnatrice du SEMO

[226] La coordonnatrice du SEMO est la supérieure de la collègue et de la conseillère.

[227] Elle déclare que cette dernière est allée la voir à la fin de juin 2010 pour l'aviser que le dossier d'un client avait été oublié ou perdu dans un café et que, même s'il avait été retrouvé, elle se sentait responsable de cet événement.

[228] La coordonnatrice du SEMO affirme que la collègue a communiqué avec elle le 5 août 2010 pour lui dire que le plaignant l'avait appelée, le samedi précédent vers l'heure du souper, pour la rencontrer au sujet de l'imputabilité de la conseillère relativement au dossier oublié au café.

Deuxième témoignage de la coordonnatrice aux opérations

[229] La coordonnatrice aux opérations a enregistré la communication téléphonique qu'elle a eue le 23 mars 2012 avec le plaignant, deux jours après le départ hâtif et sans avis de ce dernier.

[230] Rappelons que le plaignant a témoigné que la coordonnatrice aux opérations a alors tenu des propos méprisants à son endroit, malgré les explications qu'il lui donnait, qu'elle a manifesté des doutes sur son malaise et qu'elle a fait un parallèle entre son départ et le vol de temps.

[231] Si l'écoute de cette communication permet d'entendre clairement la coordonnatrice aux opérations, il n'en est pas de même pour la voix du plaignant la plupart du temps.

[232] Dans cette conversation, la coordonnatrice aux opérations a un ton ferme, mais nullement agressif, elle manifeste énormément d'écoute aux propos du plaignant et elle lui suggère des pistes de solution aux différents problèmes qu'il soulève.

[233] Les principaux éléments pertinents de cet échange sont les suivants :

- elle lui demande si son départ hâtif était relié à un problème;
- elle lui reproche d'être parti prématurément et lui demande s'il fait cela couramment;
- elle précise que c'est une question parce qu'elle n'a même pas eu de courriel pour justifier ce départ;
- le plaignant mentionne son mal de tête et déclare qu'il n'a pas pensé à lui dire qu'il partait;
- il lui reproche son interprétation, à savoir qu'il ne fait pas ses heures de travail, et lui indique que c'est presque du harcèlement de sa part;
- elle lui mentionne qu'elle veut être avisée lorsqu'il part prématurément ou qu'il travaille en dehors de son horaire et qu'elle est prête, dans ce dernier cas, à diminuer son fardeau de tâches, si cela est nécessaire, pour éviter de telles situations;
- elle ajoute que l'employeur a une pratique de remise en temps dans certaines circonstances, notamment pour le temps de déplacement requis pour se rendre aux formations;
- elle se dit désolée qu'il prenne sa directive de cette manière et que sa véritable intention est d'être assurée du respect des heures de travail;
- elle précise qu'il lui fait plaisir d'accommoder le plaignant pour des absences, mais qu'elle doit être prévenue par courriel de façon à être équitable avec tous;
- elle lui dit qu'elle ne met pas en doute ses paroles et qu'elle retire l'association qu'elle a pu faire entre son départ hâtif et les heures qu'il travaille;
- elle lui explique que l'employeur a différents points de service, qu'elle doit savoir ce qui s'y passe et qu'elle ne voulait pas le blesser.

[234] Par ailleurs, la coordonnatrice aux opérations souligne qu'une pièce déposée par le plaignant indique qu'elle a appelé ce dernier le 8 juillet 2010 pour lui dire que l'employeur considérait clos l'incident du dossier perdu au café. Elle souligne que, malgré cette conversation, le plaignant est revenu à la charge le 18 août suivant.

[235] Concernant sa communication téléphonique avec le plaignant au sujet de la conseillère à Châteauguay, la coordonnatrice aux opérations affirme que cette dernière l'avait précédemment appelée pour lui dire que le plaignant voulait la voir pour discuter du dossier de certains clients.

[236] Trouvant la visite inappropriée du fait que le poste de cette conseillère avait été occupé par une autre personne pendant un an, la coordonnatrice aux opérations a demandé au plaignant pourquoi il voulait la rencontrer.

[237] Le plaignant lui a répondu qu'il voulait régler quelque chose avec cette conseillère parce qu'elle avait tergiversé avant d'accepter qu'il l'a reconduise.

[238] La coordonnatrice aux opérations a alors informé le plaignant de son désaccord à la tenue d'une telle visite parce qu'elle était d'ordre personnel et parce qu'il n'avait pas informé la conseillère du véritable motif justifiant cette rencontre.

[239] Par ailleurs, la coordonnatrice aux opérations nie les propos vexatoires ou agressants que le plaignant lui attribue.

[240] Pour contrer la déclaration du plaignant que l'employeur a eu une écoute très moyenne lorsqu'il a donné sa version des faits avant d'être suspendu, la coordonnatrice aux opérations a déposé les quatre pages qu'elle a écrites lors de cette rencontre.

Deuxième témoignage du plaignant

[241] Le plaignant déclare que la conseillère de Châteauguay n'a jamais accepté son invitation à monter dans son auto.

[242] Il nie avoir eu quelque incivilité à l'égard du personnel de l'entreprise.

MOTIFS DE LA DÉCISION

LA CRÉDIBILITÉ DU PLAIGNANT

[243] Dans les présentes plaintes, la crédibilité du plaignant a un impact déterminant.

[244] Non seulement il y a contradiction entre la version des témoins de l'employeur et celle du plaignant, mais ce dernier a tenu des propos soit discordants ou soit inconciliables avec des enregistrements ou des écrits, y compris les siens. Parmi les exemples les plus criants, il y a les trois suivants.

[245] Le premier concerne son reproche à la coordonnatrice aux opérations de ne pas avoir tenu compte, le 27 septembre 2012, de toutes les entrées qu'il avait faites à ce moment-là aux fiches d'assiduité. La copie informatisée indique qu'il a ajouté des données après cette date et que son reproche n'est rien de moins qu'un mensonge.

[246] Le second exemple est celui de la cliente souffrant d'une déficience mentale légère et dont la mère a témoigné. Le plaignant commence par dire que ses notes

chronologiques sont conformes aux évènements, puis il affirme qu'il n'a pas rencontré cette mère, ensuite il mentionne qu'il ne se souvient pas d'une telle réunion.

[247] Par la suite, il déclare que, le 10 décembre 2012, le père de cette cliente l'a appelé pour remettre un rendez-vous au lendemain alors que la note chronologique pour cette date mentionne que le plaignant vient de parler au père pour lui fixer un rendez-vous le 15 janvier suivant.

[248] Finalement, le plaignant mentionne qu'il a rencontré la professeure de cette cliente le 16 janvier 2013 et qu'ils ont convenu qu'il était préférable que la cliente reste aux études plutôt que de suivre un programme préparatoire à l'emploi alors que la note chronologique mentionne : « [...] *Pour finir nous en venons à la conclusion qu'il est préférable de suivre ses intérêts qui sont de faire un PPE* ».

[249] Le dernier exemple, ce sont les accusations et les propos vexatoires et menaçants que le plaignant reproche à la coordonnatrice aux opérations et qui sont contredits par l'enregistrement de leur conversation.

LA PLAINTÉ DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

[250] Étant donné l'absence de crédibilité du plaignant, il est impossible de prêter foi à ses accusations de harcèlement psychologique à l'égard de sa collègue, de la conseillère, de la coordonnatrice aux opérations et de la directrice générale qui ont nié les gestes et les paroles pouvant constituer un comportement vexatoire à son endroit.

[251] De ce fait, le plaignant ne s'est pas déchargé du fardeau d'établir qu'il a été victime de harcèlement psychologique.

LA PLAINTÉ POUR CONGÉDIEMENT À CAUSE DE L'EXERCICE D'UN DROIT RÉSULTANT DE LA LOI

[252] L'absence pour maladie du plaignant, qui a précédé la fin de son emploi, établit, à la satisfaction de la Commission, qu'il a exercé un droit protégé par la loi et qu'il doit bénéficier de la présomption qu'il a été congédié à cause de cet exercice.

[253] Dans un tel cas, l'employeur a le fardeau de la preuve d'établir une autre cause de fin d'emploi et il s'en est acquitté.

[254] L'employeur a prouvé l'incapacité du plaignant à accomplir ses tâches de façon éthique et professionnelle à l'égard de sa clientèle vulnérable, notamment par le comportement qu'il a adopté pour la fermeture du dossier de plusieurs clients, c'est-à-dire sans avoir fait les démarches nécessaires pour s'assurer que ces fermetures étaient appropriées.

[255] Ces fermetures sans fondement constituent un manque absolu de loyauté envers l'employeur et sa mission.

LA PLAINTÉ POUR CONGÉDIEMENT SANS CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE

[256] Ce manque de loyauté du plaignant et ses accusations de harcèlement psychologique faites de mauvaise foi ne peuvent que briser le lien de confiance qu'il devait maintenir avec l'employeur et justifient amplement le recours au congédiement.

EN CONSÉQUENCE, la Commission des relations du travail

REJETTE les plaintes.

Michel Denis

M^e Flavie Choinière-Lapointe
RIVEST, TELLIER, PARADIS
Représentante du plaignant

M^e Pascal Rochefort
DUNTON RAINVILLE, S.E.N.C.R.L.
Représentant de l'intimé

Date de la dernière audience : 29 janvier 2015

/rb