

**TRIBUNAL D'ARBITRAGE**

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : Le 18 novembre 2010

---

**DEVANT L'ARBITRE : DENIS PROVENÇAL, avocat**

---

**TCA – QUÉBEC, SECTION LOCALE 1849 (F.T.Q.)**

-vs-

**THALES OPTRONIQUE CANADA**

**GRIEFS** Suspensions et congédiement de Mme Line Lafond

Procureur du Syndicat M. Pierre Laberge (TCA - QUÉBEC)

Procureur de l'Employeur Me Dominique L'Heureux (Fasken Martineau)

---

**SENTENCE ARBITRALE**  
(Code du travail du Québec L.R.Q., c. C-27)

---

## **LE LITIGE**

[1] Les parties m'ont saisi de sept griefs concernant la plaignante, Mme Lise Lafond, technicienne de niveau 2. Thales est une entreprise de niveau mondial qui œuvre dans les secteurs de la défense, de l'aéronautique et de la sécurité. Les installations de l'entreprise couvertes par l'unité de négociation du syndicat sont dédiées à l'optronique. Les griefs ont été déposés par le syndicat afin de contester des avis disciplinaires, suspensions ainsi que le congédiement qui lui a été imposé le 19 novembre 2009. Un grief contestait le fait que Mme Lafond était victime de harcèlement psychologique de la part d'une de ses consœurs de travail mais le syndicat a déclaré séance tenante qu'il s'en désistait. Les parties ont déclaré que les griefs ont été déposés conformément aux dispositions prévues à la convention collective et que le tribunal a juridiction pour en décider.

## **LA PREUVE DE L'EMPLOYEUR**

[2] Mme Line Lafond est à l'emploi de l'entreprise depuis le 14 septembre 1998 sauf pour une période de dix-huit mois, au cours des années 2003 et 2004, pendant lesquels l'entreprise a connu une baisse de production. Au cours des deux dernières années, Mme Lafond travaillait dans le département des périscopes qui compte une dizaine de personnes. Son horaire de travail consistait en cinq jours, du lundi au jeudi de 07h.30 à 16h.30 et le vendredi de 07h.30 à 12h.30. Mme Lafond précise qu'elle pouvait débiter son quart de travail entre 06h.30 et 07h.30. Deux pauses de quinze minutes sont prises à heure fixe, soit à 09h.15 et à 14h.15. Les salariés doivent compléter des feuilles de temps à tous les jours. Son superviseur était M. Maxime Ouchia. Mme Lafond précise qu'il n'y avait pas de superviseur au département des périscopes jusqu'au mois de mai

2008.

[3] Mme Lafond décrit le département des périscopes comme une chaîne de montage de haute technologie et dont le rythme n'est pas rapide. Les postes de travail de ce département sont situés à environ cinq pieds les uns des autres. Selon Mme Lafond, le rôle du superviseur est de distribuer les tâches aux salariés du département et de s'assurer que les pièces soient disponibles. Elle affirme qu'elle était la salariée la plus ancienne et la plus expérimentée du département. Elle a, selon son expression, donné l'heure juste à M. Ouchia. En cours de route, M. Ouchia lui aurait menti et elle a adopté une attitude froide mais respectueuse à son égard. Mme Lafond situe cette période vers le mois d'août 2008. Elle s'est aussi sentie exclue du département et on ne l'impliquait plus dans son travail. Lorsqu'il se produisait des problèmes, M. Ouchia référait à sa consœur de travail, Mme Helen Landry, qui est à l'emploi de l'entreprise depuis l'année 2000.

[4] Mme Lafond ajoute qu'elle ne s'entendait pas non plus avec Mme Landry laquelle a déjà été son chef de groupe pour une certaine période de temps. Mme Landry se plaignait de son travail et lui demandait de *boucher les trous*. Elle ne parle plus à Mme Landry depuis l'année 2007, sauf si c'est nécessaire, car elle n'a plus confiance en elle. Mme Lafond affirme qu'elle n'avait plus besoin de lui adresser la parole depuis que M. Ouchia est présent au département. Le fils de Mme Landry travaillait également au département et elle n'avait aucun intérêt envers sa personne. Mme Lafond avait les mêmes relations avec M. Sylvain Ménard, le directeur des opérations, qu'avec M. Ouchia, strictement professionnelles selon son expression. Mme Lafond a connaissance de l'existence d'un code d'éthique et d'une politique pour contrer le harcèlement psychologique à l'entreprise mais elle affirme traiter les personnes avec lesquelles elle travaille avec respect et civilité. Selon son expression,

elle adoptait envers ces personnes une attitude froide mais respectueuse.

[5] Le 10 juillet 2009, Mme Lafond ainsi qu'un collègue de travail ont reçu un avis disciplinaire parce qu'ils avaient joué aux cartes sur les heures de travail. L'employeur considérait qu'ils avaient fait preuve d'insubordination et que c'était l'équivalent à du vol de temps. Mme Lafond et son collègue de travail n'ont pas fait de grief en regard de cet avis. Elle mentionne qu'ils étaient à la vue de tout le monde et qu'il y avait une période creuse au niveau du travail. Elle admet toutefois qu'elle ne s'était pas informée auprès de ses supérieurs s'il y avait d'autres tâches à accomplir.

[6] Le 20 juillet 2009, Mme Lafond reçoit un « rappel administratif » concernant la qualité de sa prestation de travail. Ce rappel, signé par M. Ménard, se lit comme suit :

**« OBJET : Rappel administratif relatif à la qualité de votre prestation de travail »**

*Madame,*

*Nous avons révisé attentivement votre dossier administratif à la lumière des événements survenus le 15 juillet 2009 et croyons nécessaire de vous transmettre le présent rappel, lequel porte sur la qualité de votre prestation de travail.*

*En effet, nous avons identifié des lacunes importantes dans la qualité de votre prestation de travail. Plus particulièrement, nous constatons que :*

- Vous refusez systématiquement d'adresser la parole à votre superviseur, à votre directeur ainsi qu'à plusieurs autres employés de l'entreprise et/ou adoptez une attitude qui est tout sauf constructive et positive;*
- Malgré plusieurs rappels, vous ne respectez pas les heures de travail, étirez vos pauses et/ou perdez du temps dans le cadre de vos fonctions;*
- Bien souvent, vous ne respectez pas et/ou n'écoutez pas les directives ou les instructions données par votre superviseur ou votre directeur;*
- Ces lacunes apparaissent avec d'autant plus d'acuité dans le contexte de réduction de personnel actuel et, à la réflexion, nous font douter de votre intérêt*

*à accomplir vos fonctions, lesquelles sont par ailleurs essentielles au bon fonctionnement du département.*

*Nous vous rappelons que vous avez l'obligation d'offrir une prestation de travail de qualité et d'agir, en tout temps, de manière collaboratrice, avec civilité et respect et ce, tant avec vos superviseurs qu'avec vos collègues de travail.*

*Ainsi, nous vous invitons à porter une attention particulière aux points identifiés ci-avant afin d'améliorer la qualité de votre prestation de travail dans les meilleurs délais.*

*Si toutefois nous pouvons faire quelque chose pour vous aider à corriger les lacunes identifiées, nous vous invitons à nous en faire part à votre convenance.*

*Nous espérons que vous saisirez l'importance du présent rappel. »*

[7] Questionnée par le procureur de l'employeur, Mme Lafond n'a pas de souvenir d'avoir fait une grimace à son superviseur, le 15 juillet, ni que celui-ci lui ait fait part d'un taux de rejet élevé en ce qui a trait à sa production au département des périscopes. Elle se souvient toutefois que M. Quesnel est intervenu et lui a demandé ce qui se passait. Elle lui a signifié qu'elle ne lui répondrait pas en présence de M. Ouchia car celui-ci s'était déjà informé auprès de Mme Landry des problèmes qu'elle avait détectés et elle n'avait donc pas à lui parler. En ce qui concerne l'allégation de l'employeur à l'effet qu'elle ne respectait pas ses heures de travail, qu'elle étirait ses pauses ou prenait trop de temps pour accomplir son travail, Mme Lafond affirme qu'à cette époque il n'y avait pas beaucoup de travail et qu'elle devait se rendre à la toilette. En ce qui a trait à l'exécution de ses tâches, elle n'a aucune idée de ce qui lui est reproché à ce chapitre. Il se peut qu'elle ait reporté certaines opérations, mais ce délai représentait tout au plus une quinzaine de minutes. De toute façon, d'affirmer Mme Lafond, le travail n'était jamais accompli à la satisfaction de Mme Landry et celle-ci s'en plaignait à M. Ouchia. Selon Mme Lafond, elle conservait une très bonne attitude envers ses collègues de travail et son superviseur, elle était froide mais respectueuse. Il était clair que messieurs Ménard et Ouchia cherchaient à lui causer des problèmes.

[8] En ce qui concerne les pertes de temps au travail qui lui sont reprochées, Mme Lafond admet qu'elle refusait d'utiliser la toilette située dans son département et se servait de celle qui était située plus loin dans les bureaux de l'administration, ce qui lui demandait un plus grand temps de déplacement. Selon Mme Lafond, la toilette située dans son département était tout d'abord mixte et elle n'est devenue à l'usage exclusif du personnel féminin que quelques mois avant son congédiement. M. Ménard ainsi que M. Ouchia lui ont demandé d'utiliser la toilette de son département au lieu de se rendre dans les bureaux de l'administration afin de ne pas perdre de temps. Mme Lafond a refusé car, selon elle, les lieux étaient malpropres.

[9] Le 23 juillet 2009, Mme Lafond se voit servir une suspension de deux journées pour les motifs contenus à la lettre de M. Ménard :

**« OBJET : Avis de suspension »**

*Madame,*

*Lundi le 20 juillet 2009, nous vous avons remis un avis administratif pour vous informer que vous aviez l'obligation d'agir en tout temps avec civilité et respect tant avec vos superviseurs qu'avec vos collègues de travail. Malgré cet avis, le mardi 21 juillet, vous avez discuté avec un de vos collègues et vous lui avez dit que Monsieur Maxime Ouchia, votre superviseur, « était complètement incompetent et qu'il était une merde ». Ces remarques sont inacceptables et la compagnie ne tolère en aucun cas un tel comportement.*

*Compte tenu de votre attitude irrespectueuse et impolie et de votre refus d'améliorer les comportements identifiés dans la lettre du 20 juillet 2009, la compagnie n'a d'autre choix que de vous suspendre sans solde pour une durée de deux jours. Cette suspension est valable les 17 et 18 août 2009.*

*Nous espérons que cette lettre vous fera réaliser l'importance de changer votre attitude et de collaborer à la réalisation des objectifs de la compagnie. En cas de récidive, soyez dès maintenant avisée que des mesures plus sévères seront appliquées pouvant aller jusqu'au congédiement. »*

[10] Mme Lafond admet avoir dit que M. Ouchia est incompetent mais l'expression « c'est de la merde » ne le visait pas mais, plutôt, la situation. Mme Lafond admet également qu'elle a pu dire à deux autres reprises que M. Ouchia était un incompetent. Mme Lafond se dit tout à fait à l'aise de livrer le fond de sa pensée à d'autres salariés et n'y voit rien de répréhensible.

[11] Le 20 août 2009, Mme Lafond est suspendue pour trois journées pour les raisons indiquées à la lettre de M. Ménard :

**« OBJET : Avis de suspension »**

*Madame,*

*Mercredi le 19 août, le responsable des opérations s'adresse à vous pour vous demander pourquoi vous étiez 10 minutes en retard sur le temps alloué pour votre pause de 9h15. Vous avez alors commencé à siffler. Encore une fois, nous vous avisons que la compagnie ne tolère en aucun cas un tel comportement.*

*Compte tenu de votre attitude irrespectueuse et impolie et de votre refus d'améliorer votre comportement, la compagnie n'a d'autre choix que de vous suspendre sans solde pour une durée de trois jours. Cette suspension est valable les 21, 24 et 25 août 2009.*

*Nous espérons que cette lettre vous fera réaliser l'importance de changer votre attitude et de collaborer à la réalisation des objectifs de la compagnie. En cas de récidive, soyez dès maintenant avisée que des mesures plus sévères seront appliquées, pouvant aller jusqu'au congédiement. »*

[12] Mme Lafond admet qu'elle était dix minutes en retard mais elle n'a pas sifflé lorsque M. Ménard lui a fait remarquer son retard mais, plutôt, quelques instants après lorsqu'elle est retournée à son poste de travail. M. Ménard ne s'est pas enquis auprès d'elle des raisons de son retard.

[13] Le 1<sup>er</sup> septembre 2009 Mme Lafond reçoit l'avis écrit suivant :

« **OBJET : Avertissement écrit**

*Suite à l'avis verbal que je vous ai signifié le 31 août 2009 à 15h45 pour votre comportement au travail suivant :*

- *Crier de loin à l'intérieur de l'atelier des périscopes au superviseur : « Monsieur Ouchia, je m'en vais au toilette » ou « Monsieur Ouchia, je m'en vais au petit coin » et ce plus de quatre (4) fois par jour.*

*Cette façon de m'aviser prend forme d'un comportement de harcèlement au travail à mon égard. Je vous en ai informée verbalement le 31/08/2009 à 15h45 en présence de Monsieur Éric Dion. Également, je vous ai invitée à venir me voir personnellement pour m'en aviser, sans que cela ne nuise à personne, mais vous persistez dans vos agissements sans vous soucier du préjudice que cela cause à votre superviseur ou à vos collègues de travail.*

*Le présent avis est pour vous signifier un avertissement écrit justifié pour votre comportement au travail non admis.*

*Nous espérons que cet avis vous permettra de prendre conscience de la gravité de la situation et vous incitera à corriger et améliorer votre comportement de façon significative sous peine de sanctions plus sévères en cas de récidive. »*

[14] Selon Mme Lafond, M. Ouchia a demandé aux salariés de l'aviser lorsqu'ils quittaient le département. Donc, lorsqu'elle allait à la salle de bain, elle disait « un peu fort », de manière à ce que ses collègues de travail l'entendent, « M. Ouchia, je m'en vais aux toilettes ». M. Ouchia lui a demandé de cesser d'utiliser ce ton mais elle a continué car elle ne considérait pas cette façon de faire comme de l'insubordination et voulait avoir des témoins lorsqu'elle quittait le département.

[15] Mme Lafond a été informée qu'il y a eu une rencontre au mois de septembre au sujet de son comportement au travail entre le syndicat et l'employeur. La responsable du syndicat à l'usine, Mme Nathalie Drouin, l'a informée qu'elle était sur « le bord de se faire virer » et qu'il fallait qu'elle change d'attitude. Mme Lafond s'est dite peinée par ce

qu'elle venait d'apprendre de la part de Mme Drouin car elle avait mis de l'eau dans son vin depuis quelque temps. Selon son expression, elle affichait toujours une attitude froide mais respectueuse.

[16] Le 4 novembre 2009, Mme Lafond a reçu un avis de suspension de cinq jours signé par M. Ménard :

**« OBJET : Avis de suspension**

*Madame,*

*Mardi le 3 novembre, votre superviseur vous a demandé d'effectuer une tâche, soit l'assemblage mécanique de 2 périscopes dans la salle blanche et vous avez refusé, sans motif valable, d'effectuer ces tâches. Encore une fois, nous vous avisons que la compagnie ne tolère en aucun cas un tel comportement.*

*Compte tenu de votre attitude et du refus d'effectuer les tâches qui vous sont demandées, nous considérons ce geste comme de l'insubordination et la compagnie n'a d'autre choix que de vous suspendre sans solde pour une durée de 5 jours. Cette suspension est valable les 5, 6, 9, 10 et 11 novembre 2009.*

*En cas de récurrence, soyez dès maintenant avisée que nous procéderons à votre congédiement. »*

[17] Mme Lafond admet que le 3 novembre, M. Ouchia lui a demandé d'assembler deux périscopes et qu'elle a refusé de le faire. Elle affirme qu'elle avait le bout des doigts usés et sensibles, car elle s'était blessée la fin de semaine lorsqu'elle effectuait des travaux de céramique. Mme Lafond a répondu à M. Ouchia qu'elle rencontrait M. Normand Gauthier, le responsable du syndicat pour la santé et la sécurité. Selon Mme Lafond, même si elle mettait les gants de latex que l'employeur lui a proposés, cela ne changeait rien au niveau de la sensibilité de ses doigts car elle ne pouvait exercer aucune pression. Mme Lafond admet qu'elle n'avait aucun billet médical mais que ce n'était que le travail d'assemblage qu'elle ne pouvait faire et elle s'est occupée à

d'autres tâches.

[18] Le 19 novembre 2009, la responsable des ressources humaines, Mme Quesnel, lui signifie sa fin d'emploi dans les termes suivants :

*« OBJET : Fin d'emploi*

*Madame,*

*La présente fait suite à votre suspension administrative pour fins d'enquête en date du 18 novembre dernier et vise à vous communiquer la décision prise par Thales, après réflexion, soit de procéder à la cessation de votre emploi à compter de ce jour.*

*En effet, nous avons procédé à la révision attentive de votre dossier administratif, et ce, à la lumière des événements survenus les 16, 17 et 18 novembre dernier.*

*À cet égard, nous retenons plus particulièrement ce qui suit :*

*Le 10 juillet 2009, vous avez reçu un avis disciplinaire pour ce que nous avons considéré comme de l'insubordination et/ou du vol de temps, alors que vous avez joué aux cartes sur les heures de travail. Nous vous avons alors rappelé l'importance de maintenir en tout temps une attitude professionnelle au travail.*

*Le 20 juillet 2009, nous vous avons transmis un rappel administratif relatif à la qualité de votre prestation de travail. À cette occasion, nous vous avons rappelé l'obligation découlant de votre contrat de travail et suivant laquelle vous devez agir, avec vos supérieurs et collègues de travail, avec civilité et respect.*

*Le 23 juillet 2009, nous vous avons imposé une suspension d'une journée, et ce, en raison de votre attitude impolie et irrespectueuse.*

*Le 20 août 2009, nous vous avons imposé une suspension de trois (3) jours, et ce, toujours en raison de votre attitude impolie et irrespectueuse.*

*Le 1<sup>er</sup> septembre 2009, nous vous avons imposé un nouvel avis disciplinaire, et ce, en raison d'un comportement inapproprié susceptible de constituer du « harcèlement ».*

*Le 11 septembre 2009, nous avons avisé les représentants de votre association que votre emploi était en péril à défaut par vous d'amender immédiatement votre conduite.*

*Le 4 novembre 2009, nous vous avons imposé une suspension de cinq (5) jours,*

*et ce, en raison d'un comportement équivalant à de l'insubordination. À cette occasion, nous vous avons clairement indiqué que toute récidive entraînerait votre congédiement.*

*Or, le 16 novembre dernier, une plainte pour harcèlement psychologique a été déposée contre vous pour un événement survenu le même jour.*

*Selon la version de la plaignante, vous avez déposé devant elle une feuille de papier et frappé sur celle-ci et en quittant le département sans dire un mot.*

*Selon votre version, que vous avez par ailleurs refusé de signer, vous avez mis une pression sur la feuille « parce qu'il y avait du papier collant » et que vous vouliez vous assurer que celle-ci était « collée ».*

*À la réflexion, votre version n'est aucunement crédible et retenons plutôt que, sous l'angle vous étant le plus favorable et dans le meilleur des cas, vous avez de nouveau agi de manière non professionnelle et/ou irrespectueuse et/ou impolie à l'égard de votre collègue de travail.*

*Nous remarquons que votre faute s'inscrit dans le contexte de défi à l'autorité et démontre, en définitive, votre incapacité à remplir les obligations fondamentales de civilité découlant de votre contrat de travail.*

*Compte tenu du fait que la progression des sanctions a été pleinement respectée, que nous avons fait preuve d'une grande patience à votre égard, que vos comportements nuisent au climat de travail, que nous avons l'obligation légale de maintenir un climat de travail exempt de conduite vexatoire ainsi que de l'événement culminant du 16 novembre 2009, nous concluons que le lien de confiance nécessaire à la relation employeur-employé est définitivement brisé.*

*Vous recevrez sous peu votre relevé d'emploi ainsi que les sommes qui vous sont dues à titre de vacances, le cas échéant. »*

[19] Mme Lafond témoigne à l'effet que l'employeur l'a rencontrée le 17 novembre en regard d'une plainte de harcèlement psychologique qui avait été formulée à son endroit. Cette même journée, Mme Lafond avait besoin d'un produit pour effectuer des tests de fuite. Elle avait déjà déposé une note sur la bouteille qui devait être remplacée au magasin. Deux semaines s'étaient écoulées et la bouteille ainsi que la note étaient toujours à l'endroit où elle les avait laissées. Mme Lafond prend la note et a l'intention de la coller sur la porte du magasin avec l'inscription urgent. Elle voit Mme Landry qui travaillait à ce moment à l'expédition et réception et Mme Lafond appuie fermement sur

la table avec sa main en collant la feuille et n'adresse pas la parole à Mme Landry car elle ne voyait aucune utilité à lui parler. Mme Lafond témoigne à l'effet qu'elle se sentait « parfaitement relaxe » cette journée. Le 18 novembre, l'employeur lui présente un écrit concernant le résumé de la rencontre. Ce résumé se lit comme suit :

« **Présences** : Rita Quesnel, Line Lafond, Johanne Drouin, Renald Fradette

*Résumé de la rencontre du mardi 17 novembre à 14h45 pour discuter de la plainte de harcèlement psychologique déposée contre madame Lafond.*

**J'ai d'abord expliqué à madame Lafond que madame Helen Landry avait déposé une plainte contre elle le lundi 16 novembre pour la raison suivante :**

*Lundi, Line s'est présentée au magasin. Helen Landry était assise à son poste de travail. C'est alors que Line a déposé une feuille de papier en avant d'Helen et elle a ensuite frappé sur la feuille et a quitté le département. À la suite de cet événement, madame Landry a déposé une plainte d'harcèlement psychologique.*

**Version de madame Line Lafond :**

*Line a dit qu'il y a environ 3 semaines, elle a déposé un contenant de vitre à la porte du magasin avec une note qui disait pour le département du périscope car il n'y avait pas d'employé présent au département. Environ une semaine plus tard, elle a remarqué que le pot qu'elle avait laissé était sur le dessus d'une filière. Elle a alors pris le pot et l'a déposé près de l'ordinateur au département du magasin.*

*Hier, lundi le 16 novembre, elle s'est rendue au département du magasin, elle a déposé le papier devant Helen et elle a mis une pression sur la feuille parce qu'il y avait du papier collant et elle voulait s'assurer qu'il était collé. Par la suite, elle a quitté le département.*

(s) Rita Quesnel                      (s) Renald Fradette

( ) Line Lafond

*J'atteste que ceci est la version que j'ai donnée à Rita Quesnel ce 17 novembre 2009 à 15h00.*

*(Madame Lafond n'a pas signé ce document) »*

[20] Mme Lafond n'a pas signé ce document car elle prétend qu'elle n'a pas frappé

sur la feuille mais tout simplement exercé une pression sur celle-ci. Mme Lafond a été suspendue sans solde et, le lendemain, elle recevait la lettre de congédiement.

[21] M. Denis Bergeron est ingénieur de production et a occupé la fonction de superviseur dans la salle blanche à environnement contrôlé. Il n'est plus à l'emploi de Thales. Il a déjà remplacé M. Ouchia au département des périscopes. En présence de salariés du département, Mme Lafond lui a mentionné qu'un superviseur au département des périscopes était inutile parce qu'elle savait quoi faire. M. Bergeron était au bureau du superviseur avec un autre salarié et Mme Lafond lui a également affirmé que M. Ouchia était « un incompetent, un mangeur de merde » ou « une merde ». M. Bergeron a rapporté ces propos à Mme Quesnel, la responsable des ressources humaines. M. Bergeron a déjà demandé à M. Ouchia d'obtenir auprès de Mme Lafond des informations sur l'assemblage des périscopes. M. Ouchia lui a alors répondu que Mme Lafond ne lui répondra pas si c'était lui qui lui adressait la parole. M. Ouchia pose tout de même la question à Mme Lafond et elle l'ignore. M. Bergeron lui pose alors la même question et elle lui a répondu sur un ton poli. M. Bergeron se souvient également d'un autre événement qui s'est produit à la cafétéria et qu'il situe après le mois de juillet 2009. M. Ouchia vient s'asseoir en face de Mme Lafond laquelle se lève et mentionne qu'elle va être malade en regardant M. Ouchia.

[22] Mme Helen Landry est à l'emploi de l'entreprise depuis le mois de juin 2000 et occupe le poste d'assembleur sénior. Son supérieur immédiat est M. Sylvain Simard. Elle a été chef d'équipe au département des périscopes de juin 2005 à la fin de l'été 2007. Au mois de novembre 2009, à cause d'une situation de mise à pied à l'usine, elle a été affectée à la réception et expédition. Le 16 novembre 2009, Mme Landry dépose une plainte auprès de Mme Rita Quesnel dans laquelle elle allègue être victime de harcèlement psychologique de la part de la plaignante. Cette plainte est formulée

comme suit :

« Rita,

*I have decided to make a complaint of Psychological Harassment against Line Lafond. Monday November 16, Line came to the shipping and receiving department because she needed something from the store. She put a sheet of paper in front of me, slammed her hand on it, did not say a word and just left. I will not accept to be treated that way and I considered this as a Vexatious conduct (hurtful behavior) and I consider it as an action and a gesture of hostile nature. This behavior violates my right to work in an **environment free from Psychological Harassment**.*

*Please accept this letter as an official complaint of Psychological Harassment and I also want to remind that Thales Canada, Land & Joint Systems, Optronics BU has the obligation to provide me with a work environment free from psychological harassment.*

*Regard*

*/s/ Helen Landry»*

[23] Mme Landry explique que cette plainte est le résultat d'un ensemble de comportements vexatoires et frustratoires de la part de la plaignante. Elle a mentionné les faits à Mme Quesnel, des ressources humaines, qui a ensuite rédigé la plainte. Selon Mme Landry, la plaignante l'ignorait complètement et ne lui adressait plus la parole. Madame Lafond faisait tout son possible pour lui rendre la vie difficile au travail. Par exemple, la plaignante lui fermait la porte au nez lorsqu'elle marchait derrière elle. Mme Landry formait de nouveaux employés et la plaignante mentionnait à ceux-ci qu'elle ne lui avait pas montré à faire les choses correctement. Selon Mme Landry, pour la plaignante, elle n'existait tout simplement pas et elle a dû prendre un congé pendant l'été à cause de son comportement. La plaignante adoptait également la même attitude envers son fils qui travaillait aussi à l'usine.

[24] À propos des événements qui ont donné lieu au dépôt de sa plainte à l'égard de

Mme Lafond, Mme Landry explique que, le 16 novembre, la plaignante se présente à son bureau, lui laisse une réquisition et frappe sur son bureau sans lui adresser la parole. Mme Landry a décidé qu'elle n'avait plus à supporter le comportement de la plaignante à son égard et déposé sa plainte auprès des ressources humaines. Mme Landry n'a jamais su la raison pour laquelle la plaignante adoptait une telle attitude envers elle.

[25] Contre-interrogée par le procureur du syndicat, Mme Landry mentionne qu'à titre de chef d'équipe, elle n'avait qu'une autorité professionnelle et que, dans l'ensemble, elle avait de bonnes relations avec ses collègues de travail. Mme Landry a quitté cette fonction car elle lui occasionnait trop de stress, ce qui se répercutait sur son état de santé. Lorsqu'elle était chef d'équipe, il n'y avait pas de superviseur au département des périscopes et elle était la seule responsable du département sans détenir de véritables pouvoirs. Mme Landry était responsable de l'inspection finale du produit mais n'avait pas le pouvoir de signaler à la personne qu'elle n'avait pas fait son travail correctement. Le comportement de Mme Lafond envers elle a été le même avant, pendant et après qu'elle ait occupé la fonction de chef d'équipe.

[26] Mme Landry croit que l'attitude de Mme Lafond au travail a débuté en 2005 lorsqu'il y a eu des coupures et qu'elle a été obligée de travailler au département des périscopes. Mme Lafond n'était pas heureuse de cette situation et le laissait savoir. Il n'y avait personne qui voulait travailler avec la plaignante, selon Mme Landry.

[27] Le 5 février 2008, Mme Landry a déposé auprès de Mme Rita Quesnel une première plainte concernant l'attitude de la plaignante envers elle. Cette plainte se lit comme suit :

« *Re Psychological Harassment*

*To Whom It May Concern*

*For the past 9 months I have had to endure repeated unwelcome behaviour from Mlle Line Lafond. When I was Lead Hand of the Periscope Bay, she purposely ignored direction given to her, by me, but would accept the same direction if given by someone else. This causes me embarrassment and required the intervention of the supervisor.*

*When Mlle Lafond worked in the Stores area she repeatedly ignored any and all requests for supplies if they came from me personally. She, on at least two occasions, told me that she wanted nothing to do with me and not to ask her for anything. Again, this caused embarrassment for me and a los of time since I was forced to ask someone else to request the needed parts.*

*In recent weeks I was tasked by Sylvain Menard to carry out the training of new employees in the Periscope Bay. She ignores all attempts by me to be professional and frequently contradicts the training I have given the new employees. This leads to great embarrassment for me and confusion for the new employees.*

*I was also tasked to train the new Periscope supervisor and have encountered the same ignorance from Mlle Lafond when I asked a question of her, on a work related matter, in front of the new supervisor.*

*These events, and many others, have made working with Mlle Lafond impossible. She has consistently ignored all attempts for a professional association, instead choosing to harass me at every opportunity. This has caused great embarrassment for me and affected my health in an adverse manner. It was also a partial reason for my resignation from the Periscope Bay as Lead hand. It has necessitated a sick leave from stress related reasons. I feel this type of behaviour is insulting and harassing.*

*I request that something be done to correct this situation.*

*Thank you for your co-operation.*

*/s/ Helen Landry»*

[28] Mme Quesnel a fait une enquête et lui a suggéré de ne pas aller de l'avant avec cette plainte car la situation se réglerait d'elle-même. Mme Landry a suivi les conseils de Mme Quesnel et n'a pas donné suite à cette plainte.

[29] M. Maxime Ouchia était superviseur au moment des événements reprochés à la plaignante. Il a occupé les fonctions de superviseur du mois de février 2008 au 30 avril 2010. Il n'est plus à l'emploi de Thales. M. Ouchia supervisait une équipe d'une dizaine de personnes affectées à la production sur le quart de jour. La plaignante était sous sa responsabilité. C'est peu de temps après son arrivée à l'entreprise que les relations avec la plaignante se sont détériorées. Mme Lafond se présentait régulièrement en retard au travail et ne respectait pas ses temps de pause. Il a avisé la plaignante à ce sujet, mais elle respectait rarement ses directives. Au début de l'année 2009, les contacts avec la plaignante ne se sont pas améliorés et elle avait des problèmes dans ses relations avec ses collègues de travail. Des plaintes lui ont été adressées à ce sujet. Selon M. Ouchia, la plaignante n'en faisait qu'à sa tête et lui mentionnait qu'elle n'avait pas besoin d'un superviseur.

[30] Le 15 juillet, 2009, M. Ouchia a informé M. Ménard des problèmes de la plaignante en regard de sa prestation de travail. Selon M. Ouchia, la plaignante avait un taux élevé et inhabituel de rejet de sa production, soit 30%. Il s'est enquis auprès d'elle s'il y avait des problèmes, mais elle a refusé de lui adresser la parole. M. Stéphane Quesnel, un cadre, lui a posé deux ou trois questions et elle lui a mentionné qu'elle ne lui répondrait pas si M. Ouchia était présent. Ce dernier a alors quitté et la plaignante a répondu aux questions de M. Quesnel. La plaignante s'est alors retournée et lui a servi une grimace pour se moquer de lui. La plaignante l'ignorait et ne voulait plus lui parler. Elle continuait à arriver en retard au travail et il a reçu des plaintes de certains autres employés en ce qui a trait au comportement de la plaignante envers eux.

[31] Le 19 août 2009, M. Ouchia est au bureau de M. Ménard et ils reviennent à l'atelier ensemble. Ils croisent la plaignante qui revenait de sa pause en sifflant alors que celle-ci était terminée depuis une dizaine de minutes. M. Ménard lui demande la

raison de son retard et la plaignante continue de siffler. M. Ménard lui a alors fait remarquer que sa question était sérieuse et la plaignante leur a intimé de se « tasser » parce qu'elle allait être en retard et s'est remise à siffler. Elle n'a alors donné aucune explication au sujet de son retard.

[32] Le 1<sup>er</sup> septembre, la plaignante se voit remettre un avis disciplinaire parce qu'elle crie à l'intention de M. Ouchia à chaque fois qu'elle va aux toilettes. Selon ce dernier, la plaignante avait été avisée de se servir des toilettes réservées aux femmes qui ont été installées à l'atelier des périscopes. M. Ouchia lui a donc remis un avis disciplinaire afin qu'elle mette fin à son comportement. La plaignante continuait d'aller aux toilettes situées au bureau de l'administration. M. Ouchia l'a avisée qu'il y avait des toilettes réservées aux femmes dans l'atelier et la plaignante lui a formulé comme réponse qu'elle n'était pas aveugle. Il lui a aussi demandé la raison pour laquelle elle refusait de se servir des toilettes de l'atelier et elle lui a répondu qu'elle ne lui adresserait la parole qu'en présence de la présidente du syndicat. M. Ouchia demande donc l'intervention de la présidente du syndicat et lui repose la même question ce à quoi la plaignante répond tout simplement qu'elle n'était pas à son aise dans les toilettes de l'atelier. Même après avoir reçu l'avis du 1<sup>er</sup> septembre, la plaignante continuait à crier qu'elle allait aux toilettes situées à l'avant et refusait d'utiliser celles qui étaient à l'atelier.

[33] Le 3 novembre 2009, la plaignante refuse d'assembler deux périscopes, selon M. Ouchia. Elle alléguait qu'elle avait un problème avec le bout de ses doigts et qu'elle ne pouvait travailler avec le produit chimique acétone. M. Ouchia lui demande de se servir des gants de latex et elle lui répond que ça ne marcherait pas. Il a traité la réponse de la plaignante comme un droit de refus et communiqué avec M. Normand Gauthier, le représentant syndical en santé et sécurité. M. Gauthier l'informe qu'il existe une autre sorte de gants plus résistants et lui propose de les utiliser et que, si la plaignante ne veut pas, ce serait de « l'ostinage ». M. Ouchia revoit la plaignante pour

lui soumettre ce que M. Gauthier lui a proposé et elle refuse. La tâche que la plaignante devait faire ne l'a pas été cette journée. Il a rapporté cet incident à M. Ménard et la plaignante a été suspendue cinq journées.

[34] Lors de son contre-interrogatoire, M. Ouchia précisera que M. Gauthier, après que la plaignante l'ait rencontré, lui a indiqué qu'il était d'accord à ce qu'elle n'effectue pas le travail demandé. Toutefois, d'ajouter M. Ouchia, la plaignante s'est attitrée une autre tâche et devait également utiliser des produits chimiques. Elle utilisait alors des gants comme il lui avait déjà suggéré.

[35] Mme Rita Quesnel est la responsable des ressources humaines à l'entreprise. Normalement, l'entreprise compte entre soixante-quinze et quatre-vingts employés mais, en 2009, il n'y en avait qu'une cinquantaine dont une vingtaine de salariés inclus dans l'unité de négociation. Mme Quesnel témoigne à l'effet qu'il est rare que l'entreprise impose des mesures disciplinaires et les griefs de la plaignante constituent la première expérience de l'entreprise en arbitrage. Le dossier de cette dernière a fait l'objet de consultation avec le procureur de l'entreprise et il a été convenu d'appliquer la discipline progressive afin de lui donner la chance d'amender son comportement. Mme Quesnel affirme avoir reçu des plaintes des employés à l'effet que la plaignante était difficile à vivre. Madame Lafond ne la regardait pas et ne lui adressait pas la parole sauf si elle lui disait « bonjour » et elle répondait « bonjour madame ». C'est Mme Quesnel qui a décidé de lui imposer la suspension de deux jours, le 23 juillet, et de trois jours, le 1<sup>er</sup> septembre 2009. L'entreprise ne pouvait passer sous silence le comportement de la plaignante envers ses supérieurs. Le 11 septembre 2009, Mme Quesnel a rencontré les représentants du syndicat pour leur demander de sensibiliser la plaignante à propos de son comportement et lui indiquer qu'elle serait congédiée si elle ne changeait pas d'attitude. Le 4 novembre suivant, Mme Quesnel a rencontré Messieurs Ouchia et Ménard en présence de M. Gauthier, le représentant syndical à la santé et sécurité, au

sujet de son refus de porter des gants pour faire un travail. Elle a jugé le comportement de la plaignante inacceptable et a décidé de lui imposer une suspension de cinq jours.

[36] Le 11 novembre, Mme Landry rencontre Mme Quesnel pour déposer une plainte de harcèlement psychologique contre la plaignante. Selon Mme Quesnel, Mme Landry lui a fait part du comportement de Mme Lafond à son égard. Mme Landry était à bout et pleurait. Mme Quesnel rencontre la plaignante au sujet de la plainte de Mme Landry. La plaignante lui mentionne qu'elle n'a pas déposé la feuille « si fort que ça » et qu'il y avait du « collant » sur la feuille. La plaignante ajoute que ce n'était pas la première fois qu'elle voulait que Mme Landry commande le produit. Mme Quesnel a discuté du dossier de la plaignante avec M. Ménard et le directeur général de l'usine. La conclusion à laquelle ils sont parvenus était que la situation avait assez duré et qu'il fallait mettre fin à l'emploi de la plaignante. Mme Quesnel a aussi conduit une enquête sur les allégations de Mme Landry à l'effet qu'elle était victime de harcèlement psychologique et il s'est avéré que sa plainte était bien fondée. Par ailleurs, c'était la deuxième plainte que Mme Landry formulait à l'égard de la plaignante.

[37] En contre-interrogatoire, Mme Quesnel affirme avoir découragé Mme Landry de continuer la plainte qu'elle avait logée au mois de février 2008 considérant son état de santé fragile à cette époque. Quant à la plainte du mois de novembre 2009, Mme Quesnel affirme qu'elle croyait Mme Landry et elle a pris en compte le comportement général de la plaignante lorsqu'il a été question de mettre fin à son emploi.

[38] Après le témoignage de Mme Quesnel et lors de la pause, la plaignante s'est adressée à elle pour lui dire « merci beaucoup pour ton support ». La plaignante n'a pas nié cette affirmation.

[39] M. Sylvain Ménard est le responsable des opérations à l'usine et de la santé et la sécurité au travail. Il est à l'usine depuis le mois de septembre 2004 et connaît la plaignante depuis ce temps. À l'époque, elle travaillait au magasin et il avait de très bonnes relations avec elle. Selon M. Ménard, les relations avec la plaignante se sont détériorées lors de la première mise à pied à l'usine. À chaque matin, M. Ménard fait le tour complet pour saluer les employés. Lorsqu'il était près de la plaignante, elle ne se donnait pas la peine de se retourner pour le saluer et ne lui répondait pas lorsqu'il lui souhaitait une bonne journée. Lorsqu'il la croise dans le couloir, elle ne le regarde pas. Afin de s'assurer que les employés respectent leur temps de pause, M. Ménard a fait installer une cloche. La plaignante prenait régulièrement plus de temps de pause que les autres employés et une des raisons est qu'elle tenait à utiliser la toilette située dans les locaux de l'administration. M. Ménard a fait appel à une firme spécialisée afin de changer la vocation de la toilette mixte dans l'atelier des périscopes afin qu'elle soit destinée uniquement au personnel féminin. Malgré qu'il lui ait dit de ne plus aller à la toilette située dans les locaux de l'administration, la plaignante refusait toujours d'utiliser la toilette de l'atelier. Régulièrement, M. Ouchia lui faisait part de ses problèmes de communication avec la plaignante. M. Ménard corrobore le témoignage de M. Ouchia sur l'incident du 19 août qui a donné lieu à une suspension de trois jours. M. Ouchia trouvait humiliant le fait que la plaignante lui criait qu'elle s'en allait à la toilette et, de plus, elle refusait toujours de se servir de celle située à l'atelier. Selon M. Ménard, c'est une dizaine de minutes de plus qu'il faut à une personne de l'atelier pour se rendre à la toilette située à l'avant.

[40] M. Ménard se souvient de l'incident des gants impliquant la plaignante, le 4 novembre. Selon lui, l'usine accusait un retard dans la production et la plaignante devait utiliser des gants pour nettoyer avec de l'acétone les périscopes ainsi que de les assembler. La plaignante a refusé mais elle a tout de même accepté d'accomplir un autre travail avec des gants et il lui fallait travailler avec de l'alcool isopropylique. Donc,

elle n'avait aucune raison pour justifier son refus de travailler avec de l'acétone.

[41] En contre-interrogatoire, M. Ménard affirme avoir pris en compte l'attitude générale de la plaignante pour conclure à un refus de travail, le 4 novembre. Selon lui, à cette époque, la plaignante n'avait plus aucune crédibilité à ses yeux. Si elle était à ce point handicapée, elle aurait dû, dès son arrivée, en aviser son supérieur ou produire un certificat médical attestant son incapacité.

## **LA PREUVE DE LA PLAIGNANTE**

[42] La plaignante, par l'entremise de son procureur, a déclaré ne pas avoir de preuve à offrir.

## **REPRÉSENTATIONS DES PARTIES**

### **Argumentation du procureur de l'employeur**

[43] Selon le procureur de l'employeur, l'obligation de civilité et le respect du rapport de subordination découlent du contrat de travail. La preuve soumise au tribunal démontre que la plaignante est incapable de respecter l'autorité et de faire preuve de civilité dans ses rapports avec ses supérieurs et même avec certains de ses collègues de travail. L'employeur a fait preuve de patience envers la plaignante et a appliqué à son endroit le principe de la discipline progressive. Depuis que l'entreprise Thales a succédé au précédent employeur, en 2003, il n'y a eu que très peu de mesures disciplinaires imposées auprès des salariés et les seuls griefs qui ont franchi l'étape de l'arbitrage sont ceux de la plaignante. Selon le procureur, le tribunal n'est pas confronté

à un employeur qui n'accepte pas la présence d'un syndicat dans son entreprise.

[44] Le 10 juillet 2009, la plaignante s'est vue remettre un avis disciplinaire parce qu'elle jouait aux cartes avec un collègue de travail. Elle banalise cet incident car, pour elle, jouer aux cartes est la même chose que de perdre son temps, seules les apparences sont différentes. Le procureur attire l'attention du tribunal qu'un avis disciplinaire a été remis à la plaignante alors que trois mesures disciplinaires lui avaient été imposées au début de l'année 2009 et que l'employeur les a annulées parce qu'il voulait lui donner une chance de repartir à zéro.

[45] Le grief logé le 22 juillet 2009 conteste un simple rappel administratif remis à la plaignante le 20 juillet. La preuve démontre que la plaignante ne respectait pas les temps alloués pour la pause, qu'elle faisait son travail dans l'ordre qu'elle avait décidé et qu'elle prenait son temps. La plaignante est aussi d'avis qu'un superviseur est inutile et ne veut pas lui expliquer la raison pour laquelle elle obtient un taux de rejet de 30% au département des périscopes. Ce grief doit être rejeté par le tribunal, c'est un simple rappel à l'ordre lequel est justifié par la preuve.

[46] À peine trois jours plus tard, la plaignante est suspendue de son travail pour une durée de deux jours parce qu'elle a mentionné que son superviseur, M. Ouchia, était un incompetent et une « merde ». Le témoin Bergeron n'est plus à l'emploi de Thales et n'a aucun intérêt à ne pas dire la vérité devant le tribunal. La plaignante admet qu'elle a prononcé le mot « merde » mais ce n'était pas M. Ouchia qui était visé. Toutefois, elle admet avoir traité M. Ouchia d'incompétent à plusieurs reprises. C'est la version de M. Bergeron que le tribunal doit retenir et le grief déposé le 24 juillet pour contester cette suspension doit être rejeté.

[47] Le 20 août, la plaignante est à nouveau suspendue mais pour une durée de trois jours. Le 19 août, elle est en retard à son travail parce qu'elle a pris trop de temps pour sa pause. M. Ménard lui en fait la remarque et M. Ouchia est présent. La plaignante reconnaît avoir sifflé mais pas lorsque M. Ménard lui a adressé la parole. Elle a sifflé lorsqu'elle retournait à son poste de travail. Encore une fois, le tribunal doit préférer la version de M. Ouchia, corroborée par le témoignage de M. Ménard. La plaignante n'a donné aucune explication pour son retard et a même poussé son effronterie à demander à Messieurs Ouchia et Ménard de se « tasser » parce qu'elle était en retard. C'est nettement de l'insubordination et le tribunal ne doit pas intervenir dans la mesure disciplinaire qui a été imposée à la plaignante.

[48] Madame Lafond a reçu un simple avis disciplinaire puisqu'elle persistait à crier qu'elle allait au petit coin chaque fois qu'elle devait se rendre à la toilette alors qu'elle avait été avisée par M. Ouchia de cesser ce comportement. La seule explication donnée par la plaignante est qu'elle voulait avoir des témoins lorsqu'elle quittait le département. C'est tout simplement de l'enfantillage, de plaider le procureur. L'avis doit être maintenu.

[49] La plaignante a été suspendue cinq jours, le 4 novembre, pour avoir refusé d'effectuer une tâche reliée à son travail. Selon le procureur, le tribunal doit prendre en compte le contexte dans lequel se situe cet événement. Le 11 septembre, l'employeur a rencontré le syndicat à propos du comportement de la plaignante et du fait qu'elle était « sur le bord » de perdre son emploi. La présidente du syndicat a transmis le message à la plaignante. Le 3 novembre, la plaignante refuse d'exécuter une tâche en prétendant qu'elle s'était blessée lorsqu'elle effectuait des travaux la fin de semaine et ses doigts ne pouvaient être en contact avec des produits chimiques, en l'occurrence de l'acétone. M. Ouchia vérifie avec le représentant du syndicat à la santé et sécurité et

celui-ci lui mentionne de porter des gants et que, si elle refuse, c'est de « l'ostinage ». La plaignante refuse toujours d'exécuter la tâche qui lui est assignée, mais elle en fait une autre pour laquelle elle porte des gants et doit utiliser un autre produit chimique. C'est une attitude de défi, de plaider le procureur. Cette situation n'a rien à voir avec l'exercice d'un droit de refus en vertu de la Loi sur la santé et sécurité au travail<sup>1</sup>. La plaignante travaillait dans des conditions normales et son refus de travail n'a rien à voir avec la dangerosité du travail. C'est une condition personnelle que la plaignante invoque. La plaignante n'a pas jugé utile de mentionner ce problème à ses supérieurs lorsqu'elle s'est présentée au travail et n'a produit aucun billet médical, ni avant de se présenter au travail, ni les journées qui ont suivi. D'ailleurs, ni la plaignante, ni l'employeur et ni le syndicat n'ont jugé utile de demander l'intervention d'un inspecteur de la CSST. La version de la plaignante sur cet événement est tout simplement non crédible et le grief doit être rejeté.

[50] Le 19 novembre, la plaignante est congédiée. Le 16 novembre, elle adopte une conduite vexatoire à l'endroit de Mme Landry et celle-ci dépose une plainte pour harcèlement psychologique. Selon le procureur, le tribunal ne peut adresser aucun reproche à l'employeur d'avoir préféré croire la version de Mme Landry au lieu de celle de la plaignante à propos de l'incident qui est survenu le 16 novembre. La plaignante dépose une réquisition en frappant sur le bureau de Mme Landry et elle ne lui adresse pas la parole. C'était la deuxième fois que Mme Landry formulait une plainte pour harcèlement psychologique à l'endroit de la plaignante. Mme Landry est une collègue de travail et fait partie de l'unité de négociation. L'employeur a fait le constat qu'il n'y avait aucun espoir que le comportement de la plaignante change malgré les rappels administratifs, rencontres avec le syndicat et la progression des sanctions qui lui a été appliquée. De plus, elle n'a présenté aucune preuve à l'encontre de celle présentée par l'employeur et n'exprime aucun regret. Le congédiement de la plaignante devenait la seule alternative à l'employeur pour maintenir un climat de travail acceptable à

l'entreprise. Le tribunal doit maintenir le congédiement.

**Argumentation du procureur de la plaignante**

[51] Le procureur du syndicat affirme que la plaignante n'est pas sans reproches, mais la peine qui lui a été imposée, le congédiement, est exagérée compte tenu de toutes les circonstances. Le tribunal doit prendre en compte qu'en aucun temps l'employeur ne reproche à la plaignante sa productivité et la qualité de son travail.

[52] Le rappel administratif du 20 juillet fait état que la plaignante ne voulait pas adresser la parole à M. Quesnel si M. Ouchia était présent. Le tribunal doit prendre en compte que M. Ouchia ne connaissait pas le produit alors que la plaignante était à l'emploi depuis plusieurs années et, à tort ou à raison, elle préférait s'adresser à une personne qui pouvait comprendre ses explications. La plaignante admet qu'elle refusait d'adresser la parole à son superviseur, à son directeur ainsi qu'à d'autres employés, mais elle est une personne franche et directe.

[53] En ce qui concerne la suspension de deux journées qui lui a été imposée le 23 juillet, la plaignante admet qu'elle a dit que M. Ouchia était incompetent, mais elle nie avoir l'avoir traité de « merde ». D'ailleurs, le témoin Bergeron ne peut se souvenir des mots exacts que la plaignante a prononcés. Le tribunal doit donc retenir la version de la plaignante. Le procureur du syndicat considère que deux journées de suspension est une sanction injuste pour les propos de la plaignante.

[54] La suspension de trois jours qui a été imposée à la plaignante, le 20 août, pour avoir sifflé lorsque Messieurs Ménard et Ouchia lui ont demandé d'expliquer son retard

à reprendre le travail après sa pause ainsi que l'avis écrit qui lui a été remis le 1<sup>er</sup> septembre parce qu'elle mentionnait haut et fort qu'elle allait à la toilette sont des comportements qui relèvent de l'enfantillage, admet le procureur. Toutefois, le tribunal doit prendre en compte que la plaignante avait l'impression que l'employeur lui montait un dossier et c'est lorsqu'elle revient de vacances qu'elle se voit imposer une suspension de trois jours

[55] Le procureur aborde la suspension de cinq jours qui a été imposée à la plaignante, le 4 novembre, parce qu'elle a refusé d'effectuer une tâche assignée par son superviseur. La plaignante a refusé d'accomplir la tâche à cause de sa condition personnelle et, plus particulièrement, parce que le bout de ses doigts était sensible. La plaignante avait effectué des travaux de céramique durant la fin de semaine. Selon le procureur, il ne faut pas perdre de vue que c'est M. Ouchia qui a traité cet incident comme un refus de travail. Il est vrai que le représentant syndical à la prévention a suggéré que la plaignante porte des gants pour effectuer sa tâche, mais il faut prendre en compte qu'il ne l'avait pas rencontrée avant de faire cette suggestion à M. Ouchia. Le représentant à la prévention a changé d'idée lorsqu'il a rencontré la plaignante et, selon lui, elle ne pouvait faire le travail. Le tribunal doit prendre en compte que la plaignante a tout de même effectué d'autres tâches. Lorsque survient une telle situation, c'est l'article 11.05 de la convention collective qui s'applique. L'employeur n'a jamais convoqué l'inspecteur de la CSST lorsque la plaignante a persisté à ne pas exécuter la tâche qui lui était demandée. C'est donc l'employeur qui a contrevenu aux dispositions de la convention et aucune faute ne peut être attribuée à la plaignante. De plus, le tribunal doit prendre en compte les prescriptions des articles 19 et 25 de la Loi sur la santé et sécurité au travail qui s'appliquent à cette situation. L'employeur a porté atteinte à la dignité et à l'intégrité de la plaignante et a ainsi contrevenu à l'article 1 de la Charte des droits et des libertés de la personne<sup>2</sup> et à l'article 3 du Code civil du Québec. Le tribunal doit donc annuler la suspension de cinq jours imposée à la plaignante.

[56] Selon le procureur, l'employeur invoque l'événement du 16 novembre à titre d'incident culminant. La plaignante aurait eu un comportement équivalent à du harcèlement psychologique envers Mme Landry. Le tribunal doit prendre en compte que c'est depuis plusieurs semaines que la plaignante avait requis de Mme Landry de commander un produit nécessaire à l'exécution de ses tâches et il est normal qu'elle ait fait preuve d'exaspération en regard de l'inaction de Mme Landry de s'en occuper. Selon le procureur, l'événement qui est survenu le 16 novembre et la plainte de Mme Landry ne correspondent nullement à la définition du harcèlement psychologique prévue à l'article 81.18 de la Loi sur les normes du travail<sup>3</sup>. L'enquête de l'employeur au sujet de la plainte de Mme Landry a été bâclée et aucune enquête n'a été faite auprès des autres employés. Le tribunal ne doit pas perdre de vue que Mme Landry a abandonné une plainte de harcèlement psychologique dirigée contre la plaignante au mois de février 2008. En conclusion, l'incident culminant invoqué par l'employeur n'existe pas et le congédiement imposé à la plaignante doit être annulé.

[57] Le procureur conclut que la plaignante n'est pas irrécupérable et ne mérite pas la sanction extrême que constitue la perte de son emploi.

### **MOTIFS ET DÉCISION**

[58] Dans la présente affaire, l'employeur soutient qu'il a utilisé tous les moyens à sa disposition afin que la plaignante modifie son comportement au travail et, qu'au mois de novembre 2009, il a dû faire un constat d'échec malgré la progression des sanctions qu'il a appliquées dans son cas. Ce n'est pas la performance au travail de la plaignante qui est en cause dans cette affaire mais, plutôt, son attitude au travail envers ses supérieurs et confrères de travail. L'employeur lui reproche de ne pas respecter son

obligation de civilité dans son milieu de travail.

[59] Dans l'analyse de la présente affaire, je dois prendre en compte le contexte dans lequel évoluent les parties. En 2009, il y avait à peine une vingtaine de salariés qui composaient l'unité de négociation. C'est un petit groupe de personnes et il est évident que tous et chacun doivent y mettre du sien afin que le climat de travail soit à tout le moins supportable à défaut d'être agréable. La preuve révèle également que les parties vivent des relations de travail harmonieuses depuis plusieurs années. Je dois aussi relever que la seule preuve qui a été administrée dans le présent dossier est celle de l'employeur et la plaignante n'a pas témoigné dans le cadre de sa preuve afin de contredire, s'il y avait lieu, certaines affirmations des témoins entendus lors de la preuve de l'employeur et n'a produit aucun témoin pour appuyer ses prétentions.

[60] La preuve démontre que la plaignante avait reçu trois avis disciplinaires au début de l'année 2009 et qu'ils ont été annulés afin de lui donner la chance de repartir sur le bon pied. Le 10 juillet 2009, la plaignante reçoit un avis disciplinaire parce qu'elle jouait aux cartes avec un collègue de travail. Cet avis n'a pas été contesté et la plaignante n'a aucune explication valable pour avoir ainsi perdu son temps au travail.

#### **Le rappel administratif du 20 juillet 2009**

[61] Le 20 juillet, la plaignante reçoit un rappel administratif concernant son comportement au travail. Elle ne nie pas avoir fait une grimace à son superviseur, M. Ouchia, elle ne s'en souvient pas. La plaignante ne nie pas que son taux de rejet des périscopes était élevé à cette époque, elle ne s'en souvient pas non plus. M. Bergeron a aussi été témoin lorsque la plaignante a refusé de répondre aux questions de M. Ouchia sur l'assemblage des périscopes. Toutefois, elle a répondu aux mêmes

questions lorsqu'elles lui ont été posées par M. Bergeron ou par M. Quesnel. La plaignante ne nie pas qu'elle a refusé de répondre aux questions de M. Ouchia car, selon elle, il s'était déjà adressé à Mme Landry. Elle n'avait pas à lui répondre.

[62] En ce qui concerne le reproche qui lui est adressé à l'effet qu'elle ne respectait pas ses heures de travail et qu'elle étirait ses temps de pause, la plaignante explique qu'elle manquait de travail et qu'il fallait qu'elle aille aux toilettes. La plaignante admet qu'elle n'adressait plus la parole à Mme Landry depuis que M. Ouchia est son superviseur et elle affirme l'ignorer également. La plaignante ne voit pas l'utilité non plus de communiquer avec le fils de Mme Landry. Elle adoptait, selon son expression, une attitude froide mais respectueuse.

[63] Je préfère retenir la version de M. Ouchia, corroborée en grande partie par M. Bergeron. De plus, M. Ouchia n'est plus à l'emploi de l'entreprise et je ne vois pas dans quel intérêt il aurait avantage à ne pas dire la vérité. En ce qui concerne le taux élevé de rejets de périscopes et la grimace que lui a faite la plaignante, M. Ouchia a rédigé un mémo à cet effet à M. Ménard, le 15 juillet, soit la journée même des événements. En ce qui a trait au reproche à l'effet que la plaignante perdait son temps au travail, la preuve prépondérante démontre qu'elle refusait d'utiliser les toilettes aménagées dans son département pour se rendre à celles situées à l'avant, dans les bureaux de l'administration, ce qui causait une perte de temps. La plaignante affirme que les toilettes situées dans son département étaient malpropres. Cette affirmation a été contredite en preuve et la plaignante n'a produit aucun témoin pour corroborer ses dires sur ce sujet. Je considère que le rappel administratif adressé à la plaignante, le 20 juillet, est bien fondé et elle aurait pu se mériter une sanction plus sévère en regard de son comportement envers M. Ouchia, Mme Landry et son fils d'autant plus qu'elle s'était vu servir un avis disciplinaire quelques jours auparavant pour avoir perdu son temps au travail. En ce qui concerne la grimace qu'elle a faite à M. Ouchia, ce n'est pas parce

que la plaignante n'en pas gardé le souvenir qu'elle ne l'a pas faite. M. Ouchia, lui, s'en souvient et je retiens son témoignage sur cet événement.

### **La suspension de deux journées du 23 juillet 2009**

[64] La plaignante a été suspendue deux journées parce que, devant des collègues de travail, elle avait traité son superviseur d'incompétent et de « merde ». La plaignante admet avoir traité M. Ouchia d'incompétent et ajoute même qu'elle l'a traité ainsi à plus d'une reprise. Toutefois, la plaignante est plus nuancée en ce qui concerne la deuxième partie des qualificatifs qu'elle attribue à M. Ouchia. La « merde » n'était pas dirigée contre la personne de M. Ouchia mais en regard de la situation, sans toutefois préciser à quelle situation elle faisait allusion. C'est M. Bergeron qui a rapporté les propos de la plaignante à la responsable des ressources humaines, Mme Quesnel. Selon M. Bergeron, la plaignante, en présence d'un autre salarié, a traité M. Ouchia d'incompétent, de « mangeux de merde » ou de « merde ». Je préfère retenir la version de M. Bergeron à propos de cet incident. Ce dernier n'est plus à l'emploi de l'entreprise et n'a aucun intérêt dans le présent litige. Je suis aussi d'avis que la plaignante n'admet que la partie de son affirmation qui la fait la moins mal paraître devant le tribunal car traiter une personne de « mangeux de merde » ou de « merde ». qu'elle soit cadre ou non. c'est de s'attaquer bassement à sa dignité et ce sont des propos assurément grossiers, dégradants et vulgaires. En conséquence, je ne vois aucune raison d'intervenir à la mesure disciplinaire qui lui a été imposée le 23 juillet et je considère encore une fois que la plaignante aurait pu se mériter une sanction plus sévère.

### **La suspension de trois journées du 20 août 2009**

[65] La plaignante a été suspendue trois journées en raison de son attitude

irrespectueuse envers Messieurs Ouchia et Ménard, le 19 août. La plaignante admet qu'elle avait pris une pause dix minutes plus longue que celle qui est autorisée. Elle nie avoir sifflé lorsque M. Ménard lui a fait la remarque de son retard mais admet avoir sifflé lorsqu'elle est retournée à son poste de travail. De plus, M. Ménard ne lui aurait pas demandé la raison de son retard. Messieurs Ouchia et Ménard ont une autre version de l'incident. La plaignante revenait de sa pause en sifflant et lorsque M. Ménard lui a demandé la raison de son retard, elle continuait à siffler et lorsque M. Ménard a insisté pour obtenir une réponse, la plaignante lui a demandé, ainsi qu'à M. Ouchia, de se « tasser » car elle allait être en retard. Elle s'est alors remise à siffler.

[66] Je préfère retenir la version de Messieurs Ouchia et Ménard sur cet incident. Ces deux témoins ont la même version de l'incident du 19 août. Encore une fois, pour se rendre plus crédible aux yeux du tribunal, la plaignante admet la partie de l'incident qui la fait le moins mal paraître et nie, nuance ou ne se souvient pas de la partie où son manque de civisme est en cause. Je ne vois pas comment M. Ménard peut lui avoir fait la remarque de son retard sans lui en demander la raison, comme l'affirme la plaignante, d'autant plus qu'elle avait déjà été avisée à ce sujet. De plus, j'ai remarqué l'attitude moqueuse de la plaignante lorsque M. Ouchia a témoigné sur cet incident. Ce comportement en dit long sur la crédibilité à accorder à la plaignante à propos de sa version des faits. Elle a fait preuve d'insubordination, d'impolitesse, d'arrogance et de manque de civisme envers Messieurs Ouchia et Ménard. Dans ces circonstances, je considère que la mesure disciplinaire qui lui a été imposée est loin de revêtir le caractère déraisonnable pour me permettre d'intervenir.

#### **L'avis écrit du 1<sup>er</sup> septembre 2009**

[67] Cet avis a été remis à la plaignante parce qu'à chaque fois qu'elle doit se rendre aux toilettes, elle mentionne haut et fort et de manière à ce que tout son entourage

l'entende « Monsieur Ouchia, je m'en vais aux toilettes » ou « Monsieur Ouchia, je m'en vais au petit coin ». La preuve révèle que la plaignante avait déjà été avisée de cesser ce manège et que cette façon de faire indisposait M. Ouchia. Elle admet qu'elle informait « un peu fort » M. Ouchia de ses déplacements aux cabinets d'aisance mais celui-ci avait demandé aux salariés de l'aviser dans ce cas. De plus, la plaignante affirme qu'elle voulait avoir des témoins de son déplacement.

[68] Le comportement de la plaignante est nettement une attitude de défi envers son supérieur. D'ailleurs, cette attitude de la plaignante s'inscrit dans la même lignée des comportements qui lui ont été reprochés aux différents avis qui lui ont mérité des sanctions disciplinaires. La façon d'agir de la plaignante envers M. Ouchia lorsqu'elle va aux toilettes confirme qu'elle n'accordait aucun respect à M. Ouchia et le méprisait. En regard de cet événement, l'employeur ne lui servit qu'un avis écrit. Bien que je sois d'avis que ce comportement aurait mérité une peine plus sévère compte tenu des sanctions antérieures, je comprends que l'employeur n'avait pas encore lancé la serviette et conservait espoir que la plaignante modifie son comportement et ne voulait pas jeter de l'huile sur le feu. D'ailleurs, le 11 septembre, les représentants de l'employeur ont rencontré les représentants du syndicat pour les informer que la coupe était presque pleine et que la plaignante devait s'amender ou, à défaut, elle serait congédiée. Je n'interviens pas à la mesure imposée par l'employeur le 1<sup>er</sup> septembre.

#### **La suspension de cinq jours du 4 novembre 2009**

[69] Le 3 novembre, la plaignante refuse d'exécuter un travail que lui a demandé son superviseur, M. Ouchia, soit celui d'assembler deux périscopes. Il ne s'agissait pas d'un travail inhabituel mais, plutôt, d'une tâche dans le cadre normal des fonctions de la plaignante. Ce travail nécessitait d'utiliser un produit chimique, l'acétone. La plaignante a refusé d'exécuter ce travail à cause d'une condition personnelle. Elle avait le bout des

doigts sensible à cause des travaux qu'elle avait effectués la fin de semaine précédente. La plaignante invoque les dispositions de la Loi sur la santé et sécurité au travail pour justifier son refus d'exécuter le travail qui lui était demandé. Les dispositions pertinentes de la Loi sur la santé et sécurité au travail sont les suivantes :

*« 2. La présente loi a pour objet l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs.*

*Elle établit les mécanismes de participation des travailleurs et de leurs associations, ainsi que des employeurs et de leurs associations à la réalisation de cet objet.*

...

*9. Le travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.*

...

*12. Un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail s'il a des motifs raisonnables de croire que l'exécution de ce travail l'expose à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou peut avoir l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger.*

*13. Le travailleur ne peut cependant exercer le droit que lui reconnaît l'article 12 si le refus d'exécuter ce travail met en péril immédiat la vie, la santé, la sécurité ou l'intégrité physique d'une autre personne ou si les conditions d'exécution de ce travail sont normales dans le genre de travail qu'il exerce.*

*14. Jusqu'à ce qu'une décision exécutoire soit rendue ordonnant au travailleur de reprendre le travail, l'employeur ne peut, sous réserve de l'article 17 et du deuxième alinéa de l'article 19, faire exécuter le travail par un autre travailleur ou par une personne qui travaille habituellement hors de l'établissement et le travailleur qui exerce son droit de refus est réputé être au travail lorsqu'il exerce ce droit.*

*15. Lorsqu'un travailleur refuse d'exécuter un travail, il doit aussitôt en aviser son supérieur immédiat, l'employeur ou un représentant de ce dernier; si aucune de ces personnes n'est présente au lieu de travail, le travailleur doit utiliser les moyens raisonnables pour que l'une d'entre elles soit avisée sans délai.*

...

*18. Après l'examen de la situation, l'intervention de l'inspecteur peut être requise par:*

1° le travailleur qui persiste dans son refus d'exécuter le travail;

2° le représentant à la prévention ou la personne qui l'a remplacé s'il croit que l'exécution du travail expose le travailleur à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou a l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger; ou

3° l'employeur ou son représentant s'il croit que l'exécution du travail n'expose pas le travailleur à un danger pour sa santé, sa sécurité ou son intégrité physique ou n'a pas l'effet d'exposer une autre personne à un semblable danger ou que les corrections apportées ont fait disparaître le danger.

**19.** L'inspecteur détermine dans les plus brefs délais s'il existe ou non un danger justifiant le travailleur à refuser d'exécuter son travail. Il peut ordonner au travailleur de reprendre le travail. Il peut également prescrire des mesures temporaires et exiger que les corrections nécessaires soient apportées dans les délais qu'il détermine.

Si, de l'avis de l'inspecteur, le refus de travailler repose sur des motifs qui sont acceptables dans le cas particulier du travailleur mais ne justifient pas un autre travailleur de refuser d'exécuter le travail, l'employeur peut, malgré l'article 14, faire exécuter le travail par un autre travailleur qui peut accepter de le faire après avoir été informé du fait que le droit de refus a été exercé et des motifs pour lesquels il a été exercé.

La décision de l'inspecteur doit être motivée et confirmée par écrit. Elle est transmise par courrier recommandé ou certifié au travailleur, au représentant à la prévention ou à la personne qui l'a remplacé et à l'employeur ou à son représentant. »

[70] Lorsque cet incident est survenu, les parties l'ont traité comme un droit de refus exercé par la plaignante selon les dispositions de la Loi sur la santé et sécurité au travail. L'objet de la Loi sur la santé et sécurité au travail est décrit à son article 2 et vise l'élimination à la source même des dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des travailleurs. C'est le travail à exécuter qui doit représenter un danger et non uniquement la condition personnelle du salarié. La Commission des lésions professionnelles, dans l'affaire Lafontaine et Waterville TG Inc.<sup>4</sup>, rappelait que le droit de refus ne peut uniquement reposer sur un motif relevant de l'état de santé du salarié:

« [81] Rappelons que la jurisprudence a établi que la condition personnelle d'un travailleur ne pouvait, à elle seule, constituer un motif justifiant un droit de refus

au sens de l'article 12 de la LSST. En effet, dans l'affaire *Bootlegger*<sup>5</sup> rendue par le juge Benoît de la Cour supérieure en 1984, le principe est exprimé de la façon suivante :

*L'étude de la loi [la LSST] fait voir qu'elle vise le danger à la santé et à la sécurité venant des lieux, de leur aménagement, de l'équipement, des méthodes de travail, etc. et non pas de la condition physique ou de l'état de santé du travailleur et du changement de l'état de santé.*

*L'article 18 parle de corrections apportées faisant disparaître le danger. L'article 19 autorise l'inspecteur à exiger les corrections nécessaires. Les articles de la loi ne traitent que du danger en raison des conditions de travail et non en raison d'une indisposition du travailleur. C'est bien ce qu'il appert de la loi.*

[82] Dans le même sens, la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles énonçait quelques années plus tard, dans l'affaire *Tremblay*<sup>6</sup>, que le droit de refus ne peut être fondé uniquement sur un motif relatif à l'état de santé du travailleur :

*Il ressort des articles 12 et 19 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail que l'exercice d'un droit de refus ne peut être fondé exclusivement sur un motif relatif à l'état de santé personnel d'un travailleur. En effet, c'est l'exécution du travail qui doit exposer le travailleur à un danger qui peut normalement être éliminé au moyen de mesures ou corrections ordonnées par l'inspecteur. Toutefois, le second alinéa de l'article 19 reconnaît la possibilité que le refus d'un travailleur repose sur des motifs acceptables dans son cas particulier mais qui ne justifierait pas un autre travailleur de refuser d'exécuter le travail. Il est possible d'en déduire que l'état de santé d'un travailleur pourrait être considéré dans l'appréciation de la présence d'un danger mais que cela ne peut constituer l'unique facteur. On doit donc se demander si en l'espèce il existait un danger justifiant le travailleur d'exécuter son travail.*

*(notre soulignement)*

[83] La Commission d'appel en matière de lésions professionnelles a également ajouté, dans l'affaire *Centre d'accueil Émilie-Gamelin*<sup>7</sup> que l'existence d'une condition personnelle n'est pas une fin de non-recevoir à l'exercice d'un droit de refus. Elle a aussi établi, dans l'affaire *Mercier*<sup>8</sup> que le danger doit provenir des conditions d'exercice du travail et doit revêtir un degré sérieux d'objectivité. Le refus ne saurait être basé sur un danger appréhendé en raison d'un gabarit physique particulier ou d'hypothétiques maux de dos. »

[71] Le 3 novembre, la plaignante a refusé d'accomplir un travail qui lui était demandé par son supérieur non pas à cause du danger que représentait le travail pour elle ou

pour un autre salarié puisqu'il s'agissait d'un travail habituel, mais uniquement à cause de sa condition personnelle. D'ailleurs, le représentant syndical à la santé sécurité a bien perçu la situation lorsque M. Ouchia l'a saisi de la problématique puisqu'il a suggéré que la plaignante porte des gants appropriés pour faire le travail. Il est vrai que ce représentant a changé d'idée après que la plaignante l'ait rencontré, mais il n'a pas été appelé à témoigner pour expliquer les raisons de cette décision. Je souligne que la plaignante n'a même pas tenté de faire le travail avant de refuser. De plus, aucune des parties, y compris la plaignante, n'a poursuivi quelques démarches que ce soit auprès de la CSST pour régler cette situation. Puisqu'il s'agissait d'une condition personnelle, il incombait à la plaignante de démontrer son incapacité à faire le travail qui lui a été demandé. Aucune attestation médicale sur la condition de la plaignante et son incapacité à effectuer certaines tâches n'a été remise à l'employeur le 3 novembre ou dans les jours qui ont suivi. De plus, bien qu'ayant refusé de faire le travail dans les conditions qui lui avaient été proposées, la plaignante exécute un autre travail qui requérait également qu'elle porte des gants et utilise un produit chimique. Je suis aussi d'avis que l'article 11.05 de la convention collective n'a aucune application puisqu'il traite de la procédure à suivre lorsqu'une situation est dangereuse pour la sécurité ou l'hygiène du salarié et des modalités de l'exercice du droit de refus. Dans ces circonstances, l'employeur ne pouvait en arriver à une autre conclusion que le refus de la plaignante d'exécuter le travail qui lui était demandé était un autre geste de défi envers son superviseur, M. Ouchia. En conséquence, la plaignante ne m'a donné aucune raison me permettant d'intervenir à la mesure disciplinaire qui lui a été imposée.

### **Le congédiement du 19 novembre 2009**

[72] À l'occasion de la suspension de cinq jours imposée à la plaignante, le 4 novembre, l'employeur l'avisait qu'elle n'avait plus de marge de manœuvre et, qu'à la prochaine faute, elle perdrait son emploi. D'ailleurs, ce n'était pas le seul avertissement

de cette nature que la plaignante avait reçu de l'employeur. Comme je l'ai déjà mentionné, l'employeur a pris la peine de rencontrer les représentants du syndicat, le 11 septembre, afin qu'ils transmettent le message à la plaignante qu'elle avait atteint le seuil de la porte de l'entreprise.

[73] Le 16 novembre, une collègue de travail, Mme Helen Landry, dépose auprès de Mme Quesnel, des ressources humaines, une plainte de harcèlement psychologique à l'égard de la plaignante. Selon la version de Mme Landry, le 16 novembre, la plaignante se présente au département de la réception et expédition dans lequel elle travaille afin d'obtenir un produit nécessaire à l'exécution de son travail. Selon Mme Landry, la plaignante ne lui adresse pas la parole, dépose le formulaire de réquisition devant elle, frappe sur ledit formulaire avec sa main sans dire un mot et quitte les lieux. Selon la version de la plaignante, laquelle se sentait parfaitement « relaxe » cette journée, elle n'a mis qu'une pression sur le formulaire car elle voulait s'assurer que le papier adhésif qu'elle avait mis tienne. La plaignante n'a pas adressé la parole à cette occasion à Mme Landry, elle n'en voyait tout simplement pas l'utilité. La plaignante explique aussi qu'elle avait fait cette réquisition de matériel deux semaines auparavant et que Mme Landry n'y avait pas donné suite.

[74] L'employeur a fait enquête et préféré retenir la version de Mme Landry à celle de la plaignante. Eu égard à la preuve qui a été administrée en regard des griefs dont je suis saisi, je n'accorde aucune crédibilité à la version de la plaignante sur l'événement du 16 novembre. La plaignante admet qu'elle n'a pas adressé la parole, mais comme ce fut le cas pour les autres reproches qui lui ont été adressés, elle nie la partie qui, pour elle, la fait mal paraître, soit frapper sur la table. Le fait de ne pas avoir adressé la parole à Mme Landry à ce moment est un comportement normal pour la plaignante, froide mais respectueuse. Par contre, la plaignante ressent le besoin de donner une explication : elle avait demandé ce produit deux semaines auparavant. Si la plaignante

n'a rien à se reprocher, pour quelle raison apporte-t-elle une quelconque justification ?

[75] Mme Landry a éprouvé des problèmes dans le passé avec la plaignante. Le 5 février 2008, Mme Landry a déposé une première plainte de harcèlement psychologique contre la plaignante auprès de Mme Quesnel. Mme Landry se plaignait que la plaignante ne lui adressait plus la parole et lui a mentionné qu'elle ne voulait plus rien à voir avec elle. La plaignante dénigrait Mme Landry auprès des salariés en formation, lui fermait la porte au nez, etc. Mme Quesnel l'a convaincue, peut-être à tort, de laisser tomber sa plainte et que la situation rentrerait dans l'ordre. Le témoignage de Mme Landry devant le tribunal ne laisse aucun doute sur les marques qu'a laissées sur elle le comportement de la plaignante à son égard. La plaignante l'a traitée comme une moins que rien et comme si elle n'existait tout simplement pas.

[76] L'employeur n'a pas congédié la plaignante uniquement pour l'événement du 16 novembre, mais pour l'ensemble de son œuvre, selon l'expression consacrée. Ce qui est reproché à la plaignante c'est son insubordination chronique et surtout son manque de civilité à l'égard de ses collègues de travail et de ses supérieurs.

[77] L'obligation de civilité ou de convivialité, comme la désignent certains auteurs<sup>9</sup>, n'est pas spécifiquement mentionnée à l'article 2088 C.c.Q. :

*« 2088. Le salarié, outre qu'il est tenu d'exécuter son travail avec prudence et diligence, doit agir avec loyauté et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail.*

*Ces obligations survivent pendant un délai raisonnable après cessation du contrat, et survivent en tout temps lorsque l'information réfère à la réputation et à la vie privée d'autrui. »*

[78] Toutefois, l'article 1434 C.c.Q. ne limite pas les obligations contractuelles à la seule lettre de ce qui y est exprimé :

*« 1434. Le contrat valablement formé oblige ceux qui l'ont conclu non seulement pour ce qu'ils y ont exprimé, mais aussi pour tout ce qui en découle d'après sa nature et suivant les usages, l'équité ou la loi. »*

[79] C'est d'ailleurs ce que précisent les auteurs de l'ouvrage Le droit du travail au Québec<sup>10</sup> à l'effet que l'obligation de civilité tire sa source du devoir général de prudence et de diligence du salarié :

*« Ce qu'on désigne parfois comme une "obligation de civilité" du salarié, c'est-à-dire son obligation de participer au maintien d'un climat et d'un milieu de travail harmonieux, découle de son devoir général de prudence et de diligence. »*

[80] Pour leur part, les auteurs Claude D'Aoust, Sylvain St-Jean et Gilles Trudeau<sup>11</sup> écrivaient ce qui suit sur l'obligation de civilité du salarié :

**« Existence de l'obligation de civilité et manquements qui lui sont associés**

*Il semble bien que l'obligation de civilité soit reconnue dans notre droit. **Un salarié doit coopérer avec ses collègues de travail, il doit être poli envers eux, bref il doit s'efforcer de maintenir des relations harmonieuses avec eux. L'impossibilité de remplir ce devoir pourra justifier l'employeur de mettre fin à l'emploi du salarié.** C'est ainsi que dans une décision récente de l'Ontario Supreme Court, on retrouve le passage suivant :*

*« ...an employer is entitled to dismiss an employee who has been warned from time to time that he has an incompatible personality conflict but refuses or is unable to improve or correct his relationships and similar incidents later. »*

(...)

*Nous retrouvons dans la jurisprudence plusieurs exemples de comportements qui ont suscité une réaction négative du groupe social auquel appartenait le salarié contesté. La vulgarité, la grossièreté, les excès de langage et la rudesse*

à l'endroit des compagnons de travail sont souvent à la base des fautes d'incivilité. Adopter une attitude négative constante à l'endroit du travail des autres, les traiter d'imbéciles, se prétendre le seul salarié à effectuer correctement le travail sont d'autres comportements pouvant engendrer des problèmes de rejet.

Le refus de coopérer et de travailler en équipe s'avère aussi une source de dissension au sein du groupe social. Par exemple, dans *Re Continuous Colour Coat Ltd. c. United Steel Workers*, on reprochait au salarié des pauses-café beaucoup trop longues, des heures de lunch prises même au moment où sa présence était requise sur la ligne de montage et aussi un manque de coopération avec les autres travailleurs dans certaines tâches, comme le nettoyage, alors que la coopération à cet égard était la pratique établie. En maintenant le congédiement, l'arbitre écrit :

« ... I find that the employer, in the result, has not erred in determining that the grievor's attitude disabled him, or was likely to disable him, from properly performing his job. »

... »

(je souligne)

[81] Dans leur ouvrage, Le droit de l'emploi au Québec, les auteurs décrivent comme suit l'obligation de civilité qu'ils désignent comme étant celle de convivialité :

« **II-104** - L'obligation de convivialité – *Bien que l'article 2088 C.c.Q. n'y fasse pas directement allusion, il existerait néanmoins une autre qualité exigible relative au comportement du salarié et que nous croyons pouvoir qualifier d'obligation de convivialité ! Il s'agit d'un ensemble d'attitudes propres à favoriser la communication, le commerce, le dialogue et la coopération entre les membres de l'entreprise. Nous le répétons, la relation d'emploi n'est pas une robinsonnade ; chaque salarié travaille pour et avec les autres ou en raison de ces derniers et, à ces fins :*

- *il participe à une œuvre collective ;*
- *il reçoit et transmet de l'information ;*
- *il est membre de divers comités, équipes ou regroupements ;*
- *il rencontre les fournisseurs ou les clients ou dépend de leurs apports respectifs ;*
- *il est identifié par des tiers à titre de membre du personnel de l'entreprise,*

etc.

Bien plus, nous dirions que les collègues de travail, à titre de personnes sociables, peuvent normalement s'attendre à échanger des propos et à entretenir des rapports paraprofessionnels avec lui, à tout le moins au cours des périodes de travail. Dans la mesure où nous admettons que le contrat de travail vise aussi le sujet de cet engagement distinctement de son objet, il nous paraît normal de tenir compte de l'attitude du salarié dans ses rapports avec les autres membres du milieu social où il évolue, aux fins de sa prestation et à cette occasion. C'est en ce sens que la sociabilité chez tout salarié est non seulement désirable, mais nécessaire au point de constituer souvent une caractéristique de sa prestation. **Une lacune grave ou prononcée dans ce domaine, à l'égard du personnel, incluant ses supérieurs hiérarchiques ou des clients de l'entreprise, qu'elle soit préméditée ou inconsciente, peut constituer un manquement professionnel, selon les circonstances de temps et de lieu et même, en certaines circonstances, un motif sérieux permettant à l'employeur de résilier sans préavis le contrat de travail du salarié.** En effet, la convivialité requise peut varier sensiblement selon le poste, le métier et le milieu visé et l'on doit, dans chaque cas, tenir compte de son importance relative. **Si le salarié refuse ou néglige d'enrober sa prestation d'une enveloppe conviviale, du moins au degré minimal où elle serait nécessaire, sa contribution ne pourrait être satisfaisante. Pareille lacune peut même être préjudiciable à l'apport des collègues, en raison d'un manque de contribution à la transmission utile, claire et convenable d'information ou même, en provoquant par ses retenues, ses sautes d'humeur ou ses réactions négatives des effets perturbateurs ou autres réactions défavorables au maintien d'un climat serein, dynamique et incitatif à l'entraide et à la solidarité.** Lorsque l'employeur doit introduire des nouvelles techniques de production destinées à assurer la survie de l'entreprise dans un milieu hautement compétitif, il va de soi qu'une collaboration entière de la part de tous les salariés visés est exigible et devienne ainsi un élément important à la réussite future de l'entreprise. **Cette obligation de convivialité incombe au premier chef à chaque salarié et consisterait, si nécessaire, en un effort réel d'adaptation au groupe social dans lequel il s'immisce du fait même de son emploi. On peut donc établir un rattachement réel et généralement implicite au contrat de travail, dans le sens que le salarié qui accepte de se lier ainsi reconnaît qu'il doit travailler dans un milieu social précis et, de ce fait, comportant des règles de vie qui sont propres à ce lieu. De plus, l'exécution de ce contrat de travail suppose la bonne foi de sa part, ce qui comprendrait un réel effort, s'il y a lieu, de respect à l'égard de ses collègues de travail, sans égard à l'ordre hiérarchique. Aussi nécessaire soit-elle, on ne saurait cependant dégager de cette obligation de convivialité un quelconque devoir d'amitié. »**

(je souligne)

[82] Dans notre droit, l'obligation de civilité est le fondement même des rapports entre les personnes. L'article 4 de la Charte des droits et des libertés de la personne<sup>12</sup> énonce que toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation. Toute personne est aussi tenue d'exercer ses droits civils selon les exigences de la bonne foi, selon l'article 6 C.c.Q. Le législateur a aussi imposé à l'employeur, à l'article 2087 C.c.Q., l'obligation de prendre les mesures appropriées à la nature du travail afin de protéger la dignité du salarié. Le législateur est aussi intervenu dans les rapports entre les personnes en milieu de travail lorsqu'il a défini le harcèlement psychologique à la Loi sur les normes du travail<sup>13</sup>. Il a aussi obligé l'employeur à prendre les moyens raisonnables pour le prévenir et créé un recours spécifique pour les salariés qui s'en croyaient victime.

[83] L'obligation de civilité en milieu de travail ne consiste pas, pour le salarié, à être candidat au titre de l'employé du mois de l'entreprise. Généralement, les salariés n'ont pas choisi de travailler ensemble, mais ils doivent le faire non pas par choix mais par nécessité, pour gagner leur vie. Il va de soi que chaque individu a sa personnalité, mais tous doivent faire un effort raisonnable afin de maintenir un climat de travail harmonieux et agréable afin que leur milieu de travail ne se transforme pas en un calvaire quotidien.

[84] Dans la présente affaire, je n'ai pas à décider si la plaignante a contrevenu aux dispositions prohibant le harcèlement psychologique prévues à la Loi sur les normes du travail puisque je ne suis pas saisi d'un tel recours par les parties. Je suis toutefois d'avis que les conduites vexatoires de la plaignante envers ses collègues de travail et ses supérieurs, telles que révélées par la preuve, contreviennent à son obligation de civilité qui découle de son contrat de travail.

[85] Tout d'abord, la plaignante invoque qu'elle adoptait une attitude neutre envers certains de ses collègues de travail et supérieurs en étant froide mais respectueuse. Je ne partage pas cet avis. Cette attitude est clairement une manifestation d'indifférence et de mépris en certaines circonstances envers ceux avec qui elle a l'obligation de travailler et de collaborer. Il est inconcevable que cette attitude de la plaignante, dans un groupe composé à peine d'une vingtaine de personnes, passe inaperçue et sans que ceux qui se sentent visés ne comprennent que la plaignante les considère comme des moins que rien.

[86] Je relève aussi les comportements suivants de la plaignante qui contreviennent à son obligation de civilité :

- elle n'adresse pas la parole à Mme Landry, son fils, M. Ouchia, M. Ménard et Mme Quesnel ;
- elle adresse une grimace à M. Ouchia ;
- elle a traité M. Ouchia de « mangeux de merde » ou de « merde » ;
- elle change de place à la cafétéria lorsque M. Ouchia s'assoit en face d'elle. Elle a peur d'être malade ;
- elle crie haut et fort dans le département des périscopes à l'intention de M. Ouchia qu'elle s'en va au petit coin bien qu'elle avait été avertie de cesser de le faire ;
- elle ne veut pas répondre aux questions de M. Bergeron ou de M. Quesnel tant que M. Ouchia sera présent ;
- elle ignore Messieurs Ménard et Ouchia lorsqu'elle est en retard au retour de sa pause, ne donne pas d'explications bien que requis par M. Ménard, siffle, leur demande

de se « tasser » et continue sa route en sifflant ;

- elle ferme la porte au nez de Mme Landry, la dénigre auprès des salariés en formation, frappe sur son bureau en ne lui adressant pas la parole de manière à lui intimer l'ordre de s'occuper une fois pour toutes de sa réquisition.

[87] Je souligne aussi qu'il est non contredit en preuve que la responsable des ressources humaines, Mme Quesnel, et M. Ouchia ont reçu de nombreuses plaintes des employés qui allèguent avoir de la difficulté à vivre avec l'attitude de la plaignante. Enfin, je prends en compte également le comportement désobligeant de la plaignante à l'audience à l'occasion des témoignages de M. Ouchia et de Mme Quesnel.

### **La sanction et l'intervention du tribunal**

[88] Le procureur de la plaignante me demande de réintégrer la plaignante dans son emploi, elle n'est pas irrécupérable, a-t-il invoqué en plaidoirie. Le travail de représentation du procureur de la plaignante a été impeccable et il n'a rien à se reprocher sur l'issue des griefs qui m'ont été confiés, toutefois, je ne peux, malgré tout le respect que je lui porte, le suivre dans cette voie.

[89] Tous et chacun des reproches contenus aux différents avis ont été prouvés selon les règles de la prépondérance de la preuve. Lorsque l'employeur a clos sa preuve, la plaignante a déclaré ne pas avoir de preuve à offrir. J'en conclus qu'elle n'a aucun reproche à se faire ni aucune excuse à présenter à qui que ce soit. Elle ne déclare encore moins vouloir modifier son comportement. Aucun salarié n'a été entendu dans le cadre de la preuve pour appuyer la plaignante dans sa quête pour retrouver son emploi. Dans ces circonstances, je ne vois pas sous quels motifs j'interviendrais afin de modifier le congédiement qui lui a été imposé et forcer ses collègues de travail et ses supérieurs

à supporter encore quelque temps son comportement. Je retiens également qu'afin de donner toutes les chances à la plaignante de conserver son emploi, l'employeur, au début de l'année 2009, a effacé trois mesures disciplinaires de son dossier et lui a remis un simple rappel administratif, le 20 juillet. En l'espace de quatre mois seulement, la plaignante a démontré qu'elle était, à toutes fins utiles, irrécupérable.

[90] La plaignante a allégué, lorsqu'elle a été interrogée par le procureur de l'employeur, qu'un dossier était « monté » contre elle. Il n'y a aucune preuve qui supporte cette accusation de la plaignante. Je suis plutôt d'avis qu'elle a elle-même « monté » son dossier.

### **DISPOSITIF**

Pour les raisons qui précèdent, après avoir étudié la preuve, la jurisprudence et les autorités soumises par les parties, soupesé les arguments des procureurs et sur le tout délibéré, le tribunal :

**DONNE ACTE** au désistement du grief de la plaignante 2009-24 déposé le 19 novembre 2009;

**REJETTE** le grief de la plaignante 2009-05 déposé le 22 juillet 2009;

**REJETTE** le grief de la plaignante 2009-06 déposé le 24 juillet 2009;

**REJETTE** le grief de la plaignante 2009-09 déposé le 20 août 2009;

**REJETTE** le grief de la plaignante 2009-13 déposé le 2 septembre 2009;

**REJETTE** le grief de la plaignante 2009-22 déposé le 4 novembre 2009;

**REJETTE** le grief de la plaignante 2009-23 déposé le 19 novembre 2009;

**MAINTIENT** le congédiement qui a été imposé à la plaignante le 19 novembre 2009.

Auditions tenues à Montréal  
le 5 juillet, 22 septembre et le  
27 octobre 2010.

SA/153-10

---

Me Denis Provençal, arbitre

---

<sup>1</sup> L.R.Q., chapitre S-21.

<sup>2</sup> L.R.Q., chapitre C-12.

<sup>3</sup> L.R.Q., chapitre N-11.

<sup>4</sup> 2007 QCCCLP 1059 (CANLII).

<sup>5</sup> D.T.E. 84T-171 (C.S.).

<sup>6</sup> [1987] CALP 560.

<sup>7</sup> [1987] CALP 331, requête en évocation rejetée, [1988] CALP 195 (C.S.).

<sup>8</sup> CALP 32252-04-9111, 7 août 1992, J.-G. Roy (J4-16-04).

<sup>9</sup> Le droit de l'emploi au Québec, Fernand Morin, Jean-Yves Brière, Dominic Roux, Jean-Pierre Villagi. 2010, Wilson & Lafleur, 4<sup>ième</sup> édition.

<sup>10</sup> Robert P. Gagnon, Le droit du travail du Québec 6<sup>e</sup> édition. Mis à jour par Langlois Kronström Desjardins. Édition Yvon Blais, à la page 82.

<sup>11</sup> L'obligation de civilité du salarié, Relations industrielles, vol.41, numéro 1, pages 164 et 165, (références omises).

<sup>12</sup> L.R.Q., chapitre C-12.

<sup>13</sup> L.R.Q., chapitre N-1.1, articles 81.18 et suivants.