

Canada Industrial Relations Board
Conseil canadien des relations industrielles

Vol. 10-08

Reasons for decision

Abubakar Kasim,
complainant,
and
National Automobile, Aerospace, Transportation and
General Workers Union of Canada (CAW - Canada),
Local 2002,
respondent,
and
Air Canada,
employer.

Board File: 27142-C

CITED AS: Kasim

Neutral Citation: 2008 CIRB 432
 December 22, 2008

This is a complaint pursuant to section 37 of the *Canada Labour Code (Part I–Industrial Relations)*.

Duty of fair representation–Quality of representation–Prima facie case–The complainant filed a complaint alleging that the union had violated its duty in its representation of him following an incident that occurred with his employer–The complainant alleged that the union ought to have done more for him and that his rights have not been upheld–The Board conducts a prima facie case analysis when dealing with duty of fair representation complaints–In order to determine if a complainant has established a prima facie case, the Board considers whether, if all of a complainant’s allegations are true, would the Board find a *Code* violation had taken place–The Board has examined the process followed by the union and concluded that no violation of the duty of fair representation took place–The materials filed by the complainant demonstrated that the union immediately filed a grievance with regard to the incident about which he had complained–Moreover, the union prepared and filed a detailed memorandum in the expedited arbitration process setting out its position why the employer had not respected the complainant’s rights–Under the expedited arbitration process, an independent third party investigator interviewed the parties and produced a report with conclusions and recommendations–The arbitrator reviewed that report and decided that the grievance should be settled on the basis of the recommendations found in the investigator’s report–The Board found that there was simply nothing about this process, and the union’s actions

Motifs de décision

Abubakar Kasim,
plaignant,
et
Syndicat national de l’automobile, de l’aérospatiale, du
transport et des autres travailleurs et travailleuses du
Canada (TCA-Canada), section locale 2002,
intimé.
et
Air Canada,
employeur.

Dossier du Conseil : 27142-C

CITÉ : Kasim

Référence neutre : 2008 CCRI 432
 Le 22 décembre 2008

Il s’agit d’une plainte déposée en vertu de l’article 37 du *Code canadien du travail (Partie I – Relations du travail)*.

Devoir de représentation juste – Qualité de la représentation – Existence d’une preuve suffisante à première vue – Le plaignant a déposé une plainte dans laquelle il allègue que le syndicat a manqué à son devoir de représentation juste à son égard à la suite d’un incident qui était survenu avec son employeur – Le plaignant estime que le syndicat aurait dû faire plus pour lui et que ses droits n’ont pas été défendus – Le Conseil procède à une analyse de l’existence d’une preuve suffisante à première vue lorsqu’il est saisi de plaintes de manquement au devoir de représentation juste – Pour déterminer si un plaignant a établi qu’il y avait preuve suffisante à première vue, lorsque toutes les allégations faites par un plaignant sont véridiques, le Conseil examine s’il arriverait à la conclusion qu’il y a effectivement eu violation du *Code* – Le Conseil a examiné le processus suivi par le syndicat et a conclu qu’il n’y a pas eu manquement au devoir de représentation juste – Les documents présentés par le plaignant montrent que le syndicat a immédiatement présenté un grief au sujet de l’incident dont il s’était plaint – En outre, le syndicat a élaboré et déposé un mémoire détaillé dans le cadre du processus d’arbitrage accéléré exposant sa position et indiquant pourquoi, à son avis, l’employeur n’avait pas respecté les droits du plaignant – Dans le cadre du processus d’arbitrage accéléré, un enquêteur tiers indépendant s’est entretenu avec les parties et a produit un rapport renfermant des conclusions et des recommandations – L’arbitre a examiné ce rapport et a

in representing the complainant, that can be described as arbitrary, discriminatory or in bad faith—The Board noted that both the union and the employer cooperated in the hearing of the complainant’s grievance pursuant to their negotiated arbitration procedure—The Board found that a mere disagreement between an employee and his or her bargaining agent with regard to the ultimate disposition of a grievance does not give rise to a violation of the *Code*.

The Board was composed of Mr. Graham J. Clarke, Vice-Chairperson, Messrs. Patrick J. Heinke and Daniel Charbonneau, Members.

Section 16.1 of the *Canada Labour Code (Part I—Industrial Relations)* (the *Code*) provides that the Board may decide any matter before it without holding an oral hearing. Having reviewed all of the material on file, the Board is satisfied that the documentation before it is sufficient for it to determine this complaint without an oral hearing.

Party Representatives

Mr. Abubakar Kasim, on his own behalf;
Ms. Rachelle Henderson, for Air Canada;
Ms. Sylvia Rothlin, for the National Automobile, Aerospace, Transportation and General Workers Union of Canada (CAW - Canada), Local 2002.

These reasons for decision were written by Mr. Graham J. Clarke, Vice-Chairperson.

I—Nature of the Application

[1] On October 31, 2008, the Board received from Mr. Abubakar Kasim (Mr. Kasim) a duty of fair representation complaint alleging a violation of section 37 of the *Code*:

37. A trade union or representative of a trade union that is the bargaining agent for a bargaining unit shall not act in a manner that is arbitrary, discriminatory or in bad faith in the representation of any of the employees in the unit with respect to their rights under the collective agreement that is applicable to them.

[2] Mr. Kasim alleged that his bargaining agent, the National Automobile, Aerospace, Transportation and General Workers Union of Canada (CAW - Canada),

décidé qu’on devrait régler le grief en suivant les recommandations contenues dans le rapport de l’enquêteur – Selon le Conseil, il n’y avait simplement rien dans ce processus ni dans les actions du syndicat lors de sa représentation du plaignant qui pourrait être décrit comme un geste arbitraire, discriminatoire ou de mauvaise foi – Le Conseil a noté qu’aussi bien le syndicat que l’employeur ont coopéré au moment de l’audition du grief du plaignant dans le cadre de la procédure d’arbitrage négociée par eux – Le Conseil a conclu qu’un simple désaccord entre un employé et son agent négociateur concernant le règlement ultime d’un grief ne constitue pas une violation du *Code*.

Le Conseil se composait de M^e Graham J. Clarke, Vice-président, ainsi que de MM. Patrick J. Heinke et Daniel Charbonneau, Membres.

L’article 16.1 du *Code canadien du travail (Partie I – Relations du travail)* (le *Code*) prévoit que le Conseil peut rendre sa décision sans tenir d’audience. Ayant pris connaissance de tous les documents au dossier, le Conseil est convaincu que la documentation dont il dispose lui suffit pour trancher la plainte sans tenir d’audience.

Représentants des parties

M. Abubakar Kasim, en son propre nom;
M^e Rachelle Henderson, pour Air Canada;
M^{me} Sylvia Rothlin, pour le Syndicat national de l’automobile, de l’aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du Canada (TCA-Canada), section locale 2002.

Les présents motifs de décision ont été rédigés par M^e Graham J. Clarke, Vice-président.

I – Nature de la demande

[1] Le 31 octobre 2008, le Conseil a reçu de M. Abubakar Kasim (M. Kasim) une plainte de manquement au devoir de représentation juste alléguant violation de l’article 37 du *Code* :

37. Il est interdit au syndicat, ainsi qu’à ses représentants, d’agir de manière arbitraire ou discriminatoire ou de mauvaise foi à l’égard des employés de l’unité de négociation dans l’exercice des droits reconnus à ceux-ci par la convention collective.

[2] M. Kasim alléguait que son agent négociateur, le Syndicat national de l’automobile, de l’aérospatiale, du transport et des autres travailleurs et travailleuses du

Local 2002 (CAW) had violated their duty in its representation of him following an incident that occurred with his employer, Air Canada.

II–Facts

[3] In the summer of 2007, Air Canada received an airline award for its level of service to customers.

[4] On August 11, 2007, Mr. Kasim sent an internal email to fellow employees, including Air Canada executives, expressing his opinion that Air Canada did not deserve the award. Mr. Kasim set out, *inter alia*, a personal experience he had had onboard an Air Canada flight.

[5] On August 16, 2007, two Air Canada managers convened a meeting with Mr. Kasim to discuss the email. The perceptions of what occurred at that meeting differed between Mr. Kasim and the managers.

[6] As a result, on August 28, 2007, the CAW filed a grievance on Mr. Kasim's behalf contesting the meeting and the fact that no CAW representative had been present. The grievance alleged, *inter alia*, that Mr. Kasim had been harassed in violation of his rights under the *Canadian Human Rights Act*, R.S.C. 1985, c. H-6.

[7] Mr. Kasim indicated he fell ill because of the incident. On September 13, 2007, he had to go to the hospital and was on sick leave for approximately three months.

[8] On January 16, 2008, as part of Air Canada's expedited arbitration procedure, the CAW filed a mediation brief setting out its position on behalf of Mr. Kasim.

[9] On February 22, 2008, again as part of the expedited arbitration process, Mr. Kasim's grievance was sent for a fact-finding facilitation resolution.

[10] From April 9 to 11, 2008, an investigator conducted interviews with various individuals about the August 2007 incident.

Canada (TCA-Canada), section locale 2002 (le TCA), avait manqué à son devoir de représentation juste à son égard à la suite d'un incident qui était survenu avec son employeur, Air Canada.

II – Faits

[3] À l'été 2007, Air Canada a reçu un prix, en tant que ligne aérienne, pour l'excellence de son service à la clientèle.

[4] Le 11 août 2007, M. Kasim a envoyé un courriel interne à des collègues, y compris à des cadres supérieurs d'Air Canada, exprimant son opinion qu'Air Canada n'était pas digne de recevoir le prix. M. Kasim a notamment décrit une expérience personnelle qu'il avait eue à bord d'un vol d'Air Canada.

[5] Le 16 août 2007, deux gestionnaires d'Air Canada ont convoqué M. Kasim à une réunion pour discuter du courriel. M. Kasim et les gestionnaires concernés ont une perception différente de ce qui s'est déroulé à cette réunion.

[6] Par conséquent, le 28 août 2007, le TCA a présenté un grief pour le compte de M. Kasim contestant la tenue de la réunion et le fait qu'aucun représentant du TCA n'y avait été présent. Dans le grief, il était allégué, entre autres, que M. Kasim avait été harcelé, ce qui constituait une violation de ses droits aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. 1985, c. H-6.

[7] M. Kasim a indiqué qu'il se sentait malade à cause de l'incident. Le 13 septembre 2007, il a dû se rendre à l'hôpital et a ensuite pris un congé de maladie d'une durée d'environ trois mois.

[8] Le 16 janvier 2008, dans le cadre de la procédure d'arbitrage accéléré d'Air Canada, le TCA a déposé un mémoire de médiation exposant sa position au nom de M. Kasim.

[9] Le 22 février 2008, toujours dans le cadre du processus d'arbitrage accéléré, le grief de M. Kasim a fait l'objet d'une enquête en vue d'en faciliter le règlement.

[10] Du 9 au 11 avril 2008, un enquêteur a eu des entretiens avec différentes personnes à propos de l'incident survenu en août 2007.

[11] On April 15, 2008, the investigator produced a Fact-Finding Report containing these three recommendations:

a) In addition to having employees sign Management's Policy that includes acceptable internal email practices, it is advisable that this policy be reinforced through other means of communications.

b) Management advises employees of when they plan to hold informal meetings including who will be present.

c) Although the meeting was not disciplinary in nature, management should consider union involvement when the issues are of the kind raised in this matter.

[12] On July 25, 2008, during a monthly review under the expedited arbitration process, Arbitrator Martin Teplitsky, Q.C., issued the following decision with regard to Mr. Kasim's grievance:

Decision: A fact finding report was presented to the parties. I agree with its conclusion. The grievance is resolved accordingly.

[13] The CAW advised Mr. Kasim that his grievance had been resolved.

[14] On September 9, 2008, Mr. Kasim wrote to the Board to complain about the CAW and Air Canada. In that letter, he sets out the circumstances with regard to his email and the meeting with management. Mr. Kasim wrote at page 3 of his letter:

I would like to ask you kindly to do a thorough follow up on this troubling issue and the way the union has handled it right from the beginning. I strongly believe that the union did not do its job the way it should have.

[15] On October 31, 2008, the Board received Mr. Kasim's completed duty of fair representation form which referenced his earlier September 9, 2008 letter. On that form Mr. Kasim alleged "the union didn't do enough to fight for my rights" and "my ultimate hope is to pressure the union to do what it's supposed to do in fighting for my rights that are being violated by the company."

[11] Le 15 avril 2008, l'enquêteur a présenté un rapport d'enquête qui renfermait les trois recommandations suivantes :

a) Outre la signature par les employés de la politique de la direction qui inclut les pratiques acceptables liées au courrier électronique interne, il est conseillé que cette politique soit renforcée par d'autres moyens de communication.

b) La direction devrait informer les employés de son intention de tenir des réunions officielles, et les informer notamment des personnes qui y seront présentes.

c) Même si la réunion n'est pas à caractère disciplinaire, la direction devrait envisager la participation du syndicat lorsque les questions sont similaires à celles soulevées dans la présente affaire.

(traduction)

[12] Le 25 juillet 2008, durant un examen mensuel effectué dans le cadre du processus d'arbitrage accéléré, l'arbitre Martin Teplitsky, c.r., a rendu la décision suivante concernant le grief de M. Kasim :

Décision : Un rapport d'enquête a été présenté aux parties. J'appuie la conclusion du rapport. Le grief est donc réglé.

(traduction)

[13] Le TCA a informé M. Kasim que le grief était réglé.

[14] Le 9 septembre 2008, M. Kasim a écrit au Conseil pour se plaindre au sujet du TCA et d'Air Canada. Dans cette lettre, il décrit les circonstances entourant son courriel et la réunion avec la direction. À la page 3 de sa lettre, M. Kasim écrit ceci :

Je vous saurais gré d'assurer un suivi complet de cette question troublante et de la manière dont le syndicat s'en est occupé dès le départ. Je suis convaincu que le syndicat n'a pas agi comme il aurait dû le faire.

(traduction)

[15] Le 31 octobre 2008, le Conseil a reçu le formulaire de Plainte de manquement au devoir de représentation juste rempli par M. Kasim dans lequel ce dernier faisait référence à sa lettre antérieure du 9 septembre 2008. Dans la plainte, M. Kasim alléguait ce qui suit : « Le syndicat n'a pas suffisamment défendu mes droits... Je souhaite de tout coeur pouvoir exercer des pressions sur le syndicat afin qu'il défende correctement mes droits que la compagnie a violés » (traduction).

[16] On November 7, 2008 the Board confirmed receipt of the complaint to Mr. Kasim, as well as to the CAW and Air Canada. In accordance with its current process for duty of fair representation complaints, the Board advised Mr. Kasim that it would first consider whether there were sufficient grounds for a complaint. The Board advised the CAW and Air Canada that submissions were not required while it determined whether Mr. Kasim had made out an apparent violation of the *Code*.

III–The Duty of Fair Representation Process

[17] As set out in the letters to the parties, the Board now conducts a *prima facie* case analysis when dealing with duty of fair representation complaints. The large number of duty of fair representation complaints involves considerable resources, not just at the Board, but also for bargaining agents and employers. It is now essential for a complainant to make out a *prima facie* case before the Board will require the bargaining agent and the employer to respond to a complaint.

[18] In order to determine if a complainant has established a *prima facie* case, the Board considers whether, if all of a complainant's allegations are true, would the Board find a *Code* violation had taken place. This process requires complainants to put in their complaint all relevant material facts which, if true, would constitute a violation of section 37 of the *Code*.

[19] The duty of fair representation in the *Code* ensures that a bargaining agent respects the significant rights that come with certification. A bargaining agent cannot act in a manner that is arbitrary, discriminatory or in bad faith with regard to an employee's rights under the applicable collective agreement.

[20] However, this duty does not mean that every employee has a right to have his or her grievance taken to arbitration. Rather, the bargaining agent can determine which grievances will go to arbitration and which grievances will be settled.

[21] In order to analyze whether a bargaining agent respected the duty imposed by the *Code*, the Board

[16] Le 7 novembre 2008, le Conseil a confirmé à M. Kasim, ainsi qu'au TCA et à Air Canada, qu'il avait reçu la plainte. Conformément à la procédure en vigueur de traitement de plaintes de manquement au devoir de représentation juste, le Conseil a informé M. Kasim qu'il déterminerait d'abord s'il existait des motifs suffisants pour déposer une plainte. Le Conseil a informé le TCA et Air Canada que des observations n'étaient pas requises pendant qu'il déterminait si M. Kasim avait réussi à montrer qu'il y avait eu violation apparente du *Code*.

III – Le processus de traitement de plaintes de manquement au devoir de représentation juste

[17] Comme il l'expliquait dans les lettres envoyées aux parties, lorsqu'il est saisi de plaintes de manquement au devoir de représentation juste, le Conseil procède maintenant à une analyse de l'existence d'une preuve suffisante à première vue. Étant donné leur grand nombre, les plaintes de ce genre requièrent des ressources considérables, pas juste au Conseil, mais également de la part des agents négociateurs et des employeurs. Ainsi, il est maintenant essentiel pour un plaignant d'établir qu'il y a une preuve suffisante à première vue avant que le Conseil exige de l'agent négociateur et de l'employeur qu'ils répondent à une plainte.

[18] Pour déterminer si un plaignant a établi qu'il y avait une preuve suffisante à première vue, lorsque toutes les allégations faites par un plaignant sont véridiques, le Conseil examine s'il arriverait à la conclusion qu'il y a effectivement eu violation du *Code*. Pour ce faire, les plaignants doivent présenter dans leur plainte tous les faits essentiels et pertinents qui, s'ils s'avéraient vrais, constitueraient une violation de l'article 37 du *Code*.

[19] Le devoir de représentation juste prévu dans le *Code* a pour but de faire en sorte que l'agent négociateur respecte les droits substantiels qui accompagnent l'accréditation. Il est interdit à un agent négociateur d'agir de manière arbitraire ou discriminatoire ou de mauvaise foi à l'égard des droits d'un employé en vertu de la convention collective applicable.

[20] Cependant, ce devoir ne signifie pas que chaque employé a le droit de faire renvoyer son grief à l'arbitrage. Plutôt, l'agent négociateur peut décider quels griefs seront renvoyés à l'arbitrage et lesquels seront réglés.

[21] Pour déterminer si un agent négociateur a rempli le devoir imposé par le *Code*, le Conseil examine le processus

examines the process it followed in its representation of an employee. A bargaining agent is not comparable to a private sector lawyer who is obliged to follow the specific instructions of the client. Rather, in almost all cases, the bargaining agent has carriage of the grievance and, while it needs to communicate with the employee in question, retains the discretion to decide what to do with the grievance.

[22] The Board does not sit in appeal of how a trade union exercises this discretion. The Board will only intervene if a complainant is able to demonstrate that a bargaining agent acted in an arbitrary, discriminatory or bad faith manner.

IV--Analysis and Decision

[23] The Board has considered the extensive materials Mr. Kasim filed. Mr. Kasim believes that the CAW ought to have done more for him and feels that his rights have not been upheld.

[24] The Board has examined the process followed by the CAW and concludes that no violation of the duty of fair representation took place.

[25] Mr. Kasim's complaint demonstrates that the CAW immediately filed a grievance with regard to the incident about which he had complained. Moreover, the CAW prepared and filed a detailed memorandum in the expedited arbitration process setting out its position why Air Canada had not respected Mr. Kasim's rights.

[26] Under the expedited arbitration process, an independent third party investigator interviewed the parties and produced a report with conclusions and recommendations. Arbitrator Teplitsky reviewed that report and decided that the grievance should be settled on the basis of the recommendations found in the investigator's report.

[27] In the Board's view, there is simply nothing about this process, and the CAW's actions in representing Mr. Kasim, that can be described as arbitrary, discriminatory or in bad faith. It appears to the Board that both the CAW and Air Canada cooperated in the hearing of Mr. Kasim's grievance pursuant to their negotiated arbitration procedure.

[28] While the Board understands that Mr. Kasim desired a different result, a mere disagreement between an employee

que l'agent a suivi lors de sa représentation d'un employé. Un agent négociateur ne peut être comparé à un avocat du secteur privé qui est obligé de suivre les instructions précises du client. Plutôt, dans pratiquement tous les cas, l'agent négociateur a la charge du grief et, bien qu'il doive communiquer avec l'employé en question, il conserve la discrétion de décider comment il traitera le grief.

[22] Le Conseil ne siège pas en appel de la manière dont un syndicat exerce cette discrétion. Le Conseil interviendra uniquement si le plaignant réussit à démontrer que l'agent négociateur a agi d'une manière arbitraire, discriminatoire ou de mauvaise foi.

IV – Analyse et décision

[23] Le Conseil a examiné les nombreux documents déposés par M. Kasim. M. Kasim estime que ses droits n'ont pas été défendus et que le TCA aurait dû faire plus pour lui.

[24] Le Conseil a examiné le processus suivi par le TCA et a conclu qu'il n'y a pas eu manquement au devoir de représentation juste.

[25] La plainte de M. Kasim montre que le TCA a immédiatement présenté un grief au sujet de l'incident dont M. Kasim s'était plaint. En outre, le TCA a élaboré et déposé un mémoire détaillé dans le cadre du processus d'arbitrage accéléré exposant sa position et indiquant pourquoi, à son avis, Air Canada n'avait pas respecté les droits de M. Kasim.

[26] Dans le cadre du processus d'arbitrage accéléré, un enquêteur tiers indépendant s'est entretenu avec les parties et a produit un rapport renfermant des conclusions et des recommandations. L'arbitre Teplitsky a examiné ce rapport et a décidé qu'on devrait régler le grief en suivant les recommandations contenues dans le rapport de l'enquêteur.

[27] Selon le Conseil, il n'y a simplement rien dans ce processus ni dans les actions du TCA lors de sa représentation de M. Kasim qui pourrait être décrit comme un geste arbitraire, discriminatoire ou de mauvaise foi. Il semble au Conseil qu'aussi bien le TCA qu'Air Canada ont coopéré au moment de l'audition du grief de M. Kasim dans le cadre de la procédure d'arbitrage négociée par eux.

[28] Même si le Conseil comprend que M. Kasim souhaitait un résultat différent, un simple désaccord entre

and his or her bargaining agent with regard to the ultimate disposition of a grievance does not give rise to a violation of the *Code*.

[29] This is a unanimous decision of the Board.

STATUTE CITED

Canada Labour Code, Part I, ss. 16.1, 37

un employé et son agent négociateur concernant le règlement ultime d'un grief ne constitue pas une violation du *Code*.

[29] Il s'agit d'une décision unanime du Conseil.

LOI CITÉE

Code canadien du travail, Partie I, art. 16.1, 37