



C.D. Howe Building, 240 Sparks Street, 4th Floor West, Ottawa, Ont. K1A 0X8

Édifice C.D. Howe, 240, rue Sparks, 4^e étage Ouest, Ottawa (Ont.) K1A 0X8

Fax/Télécopieur: 613-995-9493

Motifs de décision

M^{me} Anne-Marie Lamolinaire,

plaignante,

et

Bell Canada,

employeur,

et

Syndicat canadien des communications, de l'énergie
et du papier,

intimé.

Dossier du Conseil : 25536-C

Référence neutre : 2009 CCRI **463**

le 24 juillet 2009

Le Conseil, composé de M^e Graham J. Clarke, Vice-président, siégeant seul en vertu du paragraphe 14(3) du *Code canadien du travail (Partie I - Relations du travail)* (le *Code*), a étudié la demande mentionnée en rubrique. Une audience a eu lieu à Montréal (Québec) les 2 et 3 décembre 2008 et les 11 et 12 juin 2009.

Ont comparu

M^e Gabriel Hébert-Tétrault, pour la plaignante;

M^e André Paiement, pour Bell Canada;

M^e Claude Tardif, pour le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier.

I - Nature de la plainte

[1] Le 8 décembre 2005, M^{me} Anne-Marie Lamolinaire (M^{me} Lamolinaire) a déposé une plainte de manquement au devoir de représentation juste qui est prévu à 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^{me} Lamolinaire prétend que son syndicat, le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (le SCEP), a agi de façon arbitraire et de mauvaise foi en ce qui a trait au traitement de son grief.

[3] Le grief de M^{me} Lamolinaire a été présenté lorsque son contrat à durée déterminée avec Bell Canada (Bell) a pris fin et Bell a indiqué à la plaignante qu'elle ne serait pas réembauchée.

[4] Le 13 janvier 2006, le SCEP a déposé une réponse à la plainte de M^{me} Lamolinaire qui était constituée d'une courte lettre d'accompagnement et des nombreux documents en annexe.

[5] Le Conseil a décidé de tenir une audience après avoir révisé la documentation écrite soumise par les parties.

II - Faits

[6] Voici les faits les plus pertinents qui ont été présentés à l'audience.

[7] M^{me} Lamolinaire était une téléphoniste chez Bell. Malgré leurs positions initiales divergentes, les parties s'entendaient pour dire que le statut de M^{me} Lamolinaire chez Bell était celui d'une employée temporaire à temps partiel (TTP). M^{me} Lamolinaire a bénéficié de plusieurs contrats à durée déterminée chez Bell. À cause de son statut de TTP, M^{me} Lamolinaire n'avait que très peu de droits en vertu de la convention collective conclue par Bell et le SCEP.

[8] Le SCEP a indiqué que, pendant la période pertinente, Bell n'était aucunement tenue d'offrir un nouveau contrat à un TTP. Selon la pratique adoptée par les parties, Bell jouissait d'une discrétion assez grande en matière de réembauchage des TTP. À moins de prouver qu'il y avait eu abus des droits de la direction, le SCEP n'avait que très peu de recours en ce qui concerne les TTP.

[9] Le dernier contrat de M^{me} Lamolinaire a commencé en janvier 2004 et a pris fin le 16 avril 2004. Avant l'audience, une question a été abordée à savoir si M^{me} Lamolinaire avait complété son dernier contrat ou si Bell l'avait licenciée ou congédiée avant l'expiration du contrat. Il est devenu clair à l'audience que M^{me} Lamolinaire a bel et bien travaillé jusqu'à la dernière journée de son contrat, c'est-à-dire le 16 avril 2004. À la fin de son dernier contrat, Bell a informé M^{me} Lamolinaire qu'elle ne serait plus réembauchée, dû, en partie, à l'évaluation par Bell de son rendement au travail.

[10] M^{me} Lamolinaire a communiqué avec le SCEP le 16 avril 2004 à propos de cette situation. De plus, la preuve a révélé que M^{me} Lamolinaire avait communiqué avec son syndicat pendant son dernier contrat à propos d'autres événements. Par exemple, elle avait parlé avec des représentants syndicaux d'une question relative à sa paye ainsi que d'une autre situation où elle s'était sentie lésée par des commentaires de l'une de ses supérieures.

[11] Pendant ses divers contrats chez Bell, M^{me} Lamolinaire avait eu certaines expériences malheureuses avec d'autres employés. Par exemple, elle s'était sentie harcelée parce qu'elle venait de la France originalement et pour d'autres motifs.

[12] Après la fin de son dernier contrat, M^{me} Lamolinaire a essayé d'expliquer à son syndicat les expériences qu'elle avait vécues chez Bell.

[13] Toutefois, M^{me} Lamolinaire semble avoir eu de la difficulté à se souvenir des faits précis lors de ses discussions avec son syndicat.

[14] Le SCEP a présenté un grief portant sur la fin du contrat de travail. Le dossier contient des notes sur les enquêtes menées par des représentants syndicaux comme, par exemple, M^{me} Lise Therrien.

[15] M^{me} Claire Ouellette, la Vice-présidente de la section locale du SCEP, s'était servie de ses notes, ainsi que des discussions, pour préparer le grief officiel.

[16] Le SCEP a suivi sa procédure normale; la convention collective prévoit trois étapes dans le cadre de la procédure de règlement des griefs.

[17] Une rencontre à la première étape a eu lieu le 9 juin 2004. Il y a eu une rencontre à la deuxième étape le 9 décembre 2004. La section locale s'occupe elle-même des deux premières étapes.

[18] Les parties n'ont pas trouvé de solution appropriée aux deux premières étapes; le grief a donc été renvoyé au SCEP national pour examen à la troisième étape. À ce stade de la procédure, M. Richard Chaumont, un représentant national, a révisé le dossier. M. Chaumont a également rencontré M^{me} Lamolinaire pour se préparer en vue de la rencontre à la troisième étape. Cette rencontre, à laquelle M^{me} Lamolinaire a assisté, a eu lieu le 16 février 2005.

[19] Pendant la procédure de règlement des griefs, le SCEP a modifié le grief étant donné les commentaires de M^{me} Lamolinaire à propos du harcèlement. M^{me} Lamolinaire a décidé de son côté de déposer une plainte de harcèlement auprès de la Commission canadienne des droits de la personne (la Commission). Toutefois, M^{me} Lamolinaire n'a pas donné une copie de cette plainte au SCEP. Pour sa part, le SCEP était au courant de l'existence d'une plainte, mais n'a pas demandé une copie.

[20] Les témoins appelés par le SCEP ont indiqué avoir eu plusieurs discussions avec M^{me} Lamolinaire à propos de ses plaintes de harcèlement, mais avoir eu de la difficulté à obtenir des précisions. Quoiqu'il en soit, M^{me} Ouellette a essayé de mener une enquête sur les allégations de harcèlement formulées par M^{me} Lamolinaire.

[21] Après la rencontre entre le SCEP et Bell à la troisième étape de la procédure, le SCEP devait décider si le grief de M^{me} Lamolinaire serait porté à l'arbitrage.

[22] À cette époque, Bell a présenté une offre qui aurait réglé le grief de M^{me} Lamolinaire et la plainte qu'elle avait déposée auprès de la Commission. Après avoir consulté la Commission, M^{me} Lamolinaire a demandé que l'offre lui soit faite par écrit. Bell a par la suite décidé de retirer l'offre.

[23] M. Chaumont a évalué le dossier et a préparé une note de service adressée au syndicat national dans laquelle il faisait part des motifs invoqués pour ne pas renvoyer le grief à l'arbitrage.

[24] Étant donné cette décision du SCEP national, le dossier de M^{me} Lamolinaire a été retourné à la section locale. Cette dernière aurait pu, malgré la décision prise à l'échelle nationale, renvoyer le grief à l'arbitrage mais à ses propres frais.

[25] Un comité de griefs de la section locale s'est rencontré le 12 décembre 2005 mais a décidé de ne pas aller plus loin.

[26] Après la fin de son dernier contrat, M^{me} Lamolinaire a retenu les services d'un avocat de l'extérieur. M^{me} Ouellette a communiqué la décision du comité de griefs de la section locale à M^{me} Lamolinaire en laissant un message sur son répondeur. M^{me} Lamolinaire a, pour sa part, rappelé le SCEP mais a refusé de parler avec M^{me} Ouellette. Elle a plutôt donné le numéro de son avocat et a demandé que M^{me} Ouellette communique avec lui.

[27] La preuve révèle que M^{me} Ouellette a laissé un message sur le répondeur de M^{me} Lamolinaire à propos de son droit de demander que l'assemblée générale de la section locale décide si son grief devait être renvoyé à l'arbitrage. C'était en effet son dernier recours.

[28] Le procureur de M^{me} Lamolinaire a demandé au SCEP de lui fournir des renseignements pertinents. Parce que M^{me} Lamolinaire avait déposé une plainte auprès du Conseil, le SCEP a, selon des notes prises par M^{me} Ouellette, décidé de ne lui communiquer aucun renseignement supplémentaire lié à son dossier.

[29] Lors de l'argumentation orale, le SCEP a soutenu que sa réponse à la plainte avait permis à M^{me} Lamolinaire de recevoir tous les renseignements liés au statut de son grief et aux décisions prises par le SCEP national et par le comité de griefs de la section locale.

III - Le droit

[30] Le droit entourant le devoir de représentation juste n'est pas compliqué. Le Conseil n'agit pas comme tribunal d'appel qui révisé les nombreuses décisions prises par un syndicat dans le cadre de l'évaluation d'un dossier. Ce travail fait partie de la représentation exclusive d'une unité de négociation qu'un syndicat obtient à la suite d'une accréditation.

[31] Dans le cadre de ses fonctions de représentant exclusif, le syndicat doit prendre des décisions discrétionnaires.

[32] De façon générale, le Conseil respecte les décisions prises par les syndicats.

[33] Toutefois, le *Code* contient à l'article 37 un devoir important pour le Conseil. Étant donné le pouvoir exclusif qui lui incombe en matière de représentation d'une unité de négociation, le syndicat ne peut pas agir de façon arbitraire, discriminatoire ou de mauvaise foi à l'égard des membres de l'unité qui exercent les droits reconnus par la convention collective.

[34] Le Conseil doit donc examiner attentivement un dossier et la procédure suivie par un syndicat afin de s'assurer que ce dernier ne s'est pas comporté de façon arbitraire, discriminatoire ou de mauvaise foi.

[35] Dans *Ronald Schiller*, 2009 CCRI 435, une décision récente dans laquelle il a examiné l'enquête effectuée par un syndicat, le Conseil a dit ceci :

[33] Un syndicat ne peut non plus agir de manière arbitraire en s'en tenant à un examen superficiel des faits ou du bien-fondé de l'affaire. Sa conduite sera qualifiée d'arbitraire s'il ne fait pas enquête pour savoir quelles étaient les circonstances entourant le grief ou s'il n'évalue pas l'affaire de manière raisonnable.

[34] Les dirigeants syndicaux peuvent se tromper de bonne foi, c'est-à-dire qu'ils peuvent faire erreur dans leur évaluation d'un grief, sans que cela constitue une conduite arbitraire. Comme le Conseil l'indique au paragraphe 37 de *Virginia McRae Jackson et autres*, précitée :

[37] Par conséquent, le Conseil juge normalement que le syndicat s'est acquitté de son devoir de représentation juste s'il a : a) fait enquête sur le grief et obtenu tous les détails relatifs à l'affaire, y compris la version de l'employé, b) déterminé si le grief était fondé, c) tiré des conclusions réfléchies quant aux résultats envisageables du grief et d) informé l'employé des raisons de sa décision de ne pas donner suite au grief ou de ne pas le renvoyer à l'arbitrage.

[35] Bref, le Conseil examine le processus suivi par le syndicat afin de déterminer si ce dernier a agi de manière arbitraire ou discriminatoire ou de mauvaise foi.

[36] Étant donné qu'un membre d'une unité de négociation n'a pas généralement le droit absolu de faire porter son grief à l'arbitrage, le Conseil doit examiner, *inter alia*, les questions suivantes à propos de l'enquête menée par un syndicat :

1. L'enquête du syndicat constituait-elle une enquête superficielle ou approfondie?
2. Le syndicat a-t-il obtenu suffisamment de renseignements pour en arriver à une décision avisée?
3. Y avait-il des conflits des personnalités ou d'autres mauvaises relations qui auraient influencé la validité de la décision du syndicat?

[37] En ce qui a trait au devoir de représentation juste, un syndicat a certaines obligations envers ses membres. Toutefois, les membres ont aussi leurs propres obligations. Un plaignant doit aider son syndicat dans l'exercice de ses fonctions. Si le syndicat est en train d'enquêter sur une affaire, il est important que le plaignant lui fournisse le plus de renseignements possible afin d'assurer que la décision ultime sera une décision avisée.

IV - Analyse et décision

[38] M^{me} Lamolinaire soutient que le SCEP a agi de façon arbitraire et de mauvaise foi.

[39] M^{me} Lamolinaire allègue que le SCEP n'a pas communiqué avec tous les témoins potentiels, ce qui lui aurait permis de bien comprendre les faits entourant la présente plainte.

[40] M^{me} Lamolinaire soutient également que le SCEP a été négligent en ne réclamant pas une copie de la plainte qu'elle avait déposée auprès de la Commission. Selon M^{me} Lamolinaire, si le syndicat prétend qu'elle ne lui a pas fourni assez de renseignements précis, il aurait dû réclamer une copie de la plainte.

[41] M^{me} Lamolinaire a aussi critiqué le SCEP pour ne pas l'avoir bien conseillée en ce qui concerne l'offre faite par Bell, laquelle offre aurait pu régler la situation. Selon M^{me} Lamolinaire, le SCEP, étant composé d'experts, aurait dû savoir qu'une demande en vue d'obtenir une offre par écrit aurait donné lieu à la disparition de l'offre.

[42] M^{me} Lamolinaire allègue que le SCEP a agi de mauvaise foi puisque, dès le dépôt de la présente plainte auprès du Conseil, le syndicat a refusé de lui communiquer des renseignements essentiels, y compris ceux portant sur son droit de s'adresser à l'assemblée des membres de la section locale.

[43] Malgré les observations détaillées et professionnelles, tant écrites qu'orales, du procureur de M^{me} Lamolinaire, le Conseil n'est pas convaincu que le SCEP a violé le *Code*.

[44] La preuve révèle que le SCEP a consacré beaucoup d'énergie à l'examen du dossier de M^{me} Lamolinaire.

[45] Par exemple, une enquête a commencé la dernière journée du contrat de travail de M^{me} Lamolinaire chez Bell. Selon la preuve, plusieurs personnes, y compris M^{me} Therrien, ont pris des notes sur les faits pertinents. Plusieurs représentants du SCEP, y compris M^{me} Ouellette et M. Chaumont, ont rencontré M^{me} Lamolinaire pour se préparer en vue des rencontres aux diverses étapes de la procédure de règlement des griefs pour mieux comprendre les faits.

[46] Le Conseil est convaincu que, quand M^{me} Lamolinaire a signalé au syndicat certains incidents comme les paroles désobligeantes d'un membre de la direction, le SCEP a fait enquête.

[47] Le Conseil ne retient pas l'argument selon lequel le SCEP aurait dû réclamer une copie de la plainte que M^{me} Lamolinaire a déposée auprès de la Commission. Il incombe à M^{me} Lamolinaire de fournir tous les renseignements pertinents à son syndicat. M^{me} Lamolinaire aurait pu facilement envoyer une copie de sa plainte à son syndicat si cette plainte contenait des renseignements pertinents et supplémentaires.

[48] De plus, l'enquête de la SCEP a été menée de façon adéquate. On ne peut reprocher au SCEP de ne pas avoir parlé avec tous les témoins potentiels que M^{me} Lamolinaire a mentionnés à l'audience. Il incombait à M^{me} Lamolinaire de fournir les noms des témoins potentiels au SCEP si elle voulait que ce dernier leur parle. Il est trop tard à l'étape de l'audience d'appeler des témoins dans le but de démontrer que d'autres personnes disposaient de renseignements pertinents.

[49] Le Conseil n'accepte pas non plus l'argument selon lequel le SCEP a fait une erreur en demandant que Bell fasse une offre par écrit. C'est M^{me} Lamolinaire qui a demandé au SCEP de faire cette demande. Dans le cadre d'une procédure de règlement des griefs, une partie peut toujours retirer son offre après avoir examiné plus à fond les aspects juridiques liés à l'offre. Ce n'est pas la faute au SCEP si Bell a décidé, après avoir consulté ses avocats, de changer sa position.

[50] M^{me} Lamolinaire soutient aussi que le SCEP aurait pu soulever des arguments juridiques ingénieux pour contester le non-renouvellement de son contrat. Par exemple, l'impact juridique d'une succession de contrats à durée déterminée est une question qui a été soulevée devant plusieurs

tribunaux récemment. Le Conseil convient que le SCEP aurait pu décider de soulever cette question devant un arbitre. Cependant, il incombe au SCEP de décider quand et pour quelles raisons il essayera de faire changer le droit actuel.

[51] Le devoir de représentation juste est une obligation continue. Le fait qu'un employé a déposé une plainte auprès du Conseil n'aurait jamais comme effet de décharger un syndicat accrédité de son obligation de représenter le membre ou un ancien membre de l'unité de négociation.

[52] Dans la présente affaire, le Conseil n'accepte pas que, en raison du dépôt de la plainte de M^{me} Lamolinaire, le SCEP aurait pu refusé de communiquer des renseignements pertinents au procureur de la plaignante.

[53] Toutefois, en l'espèce, le Conseil estime que ce geste ne constitue pas une violation du *Code* étant donné que le SCEP a assuré une représentation globale et satisfaisante à M^{me} Lamolinaire pendant plusieurs années. De plus, les renseignements pertinents portant sur le droit de s'adresser à l'assemblée générale ont été laissés sur le répondeur de M^{me} Lamolinaire.

[54] Toutefois, dans une situation différente, un refus catégorique de fournir des renseignements pertinents à un membre de l'unité parce que ce dernier a déposé une plainte en vertu du *Code* soulèvera des préoccupations importantes pour le Conseil.

V - Conclusion

[55] M^{me} Lamolinaire n'a pas convaincu le Conseil que le SCEP a violé l'article 37 du *Code*.

[56] Le SCEP a essayé de défendre les intérêts de M^{me} Lamolinaire dans une situation qui était parfois difficile.

[57] Le Conseil n'est pas convaincu que l'enquête du SCEP a été menée de façon superficielle. M^{me} Lamolinaire était un TTP et le Conseil reconnaît que le SCEP ne disposait pas de beaucoup de

recours pour contester la décision de Bell de ne pas réembaucher la plaignante à la fin de son contrat à durée déterminée.

[58] Pour tous ces motifs, le Conseil rejette la plainte.

Graham J. Clarke
Vice-président