

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

Date : 3 novembre 2022

DEVANT L'ARBITRE : Me Michel J. Duranleau

**LA CORPORATION DES PARTENAIRES POUR LES COMMUNICATIONS SANTÉ DES
LAURENTIDES ET LANAUDIÈRE (CCSLL)**

(L'Employeur)

et

LA FÉDÉRATION DES EMPLOYÉS DU PRÉHOSPITALIER DU QUÉBEC (FPHQ)

(Le Syndicat)

Convention collective : 2019-2022

Grief n° 2020-02-24-001 (Sonia Ménard)

Nature du litige: Plainte d'intimidation

Procureur de l'Employeur: Me Paul Dupéré
Procureur du Syndicat: Me Amélie Soulez

SENTENCE ARBITRALE
ART. 100 DU CODE DU TRAVAIL,
RLRQ, c. C-27

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
I- APERÇU	3
II- CONTEXTE	3
III- ANALYSE ET MOTIFS	25
IV- DISPOSITIF	29

I- APERÇU

- [1] Le 1^{er} août 2019, la salariée, Madame Sonia Ménard, dépose une plainte pour intimidation, en vertu de la politique de harcèlement au travail en vigueur chez l'employeur;
- [2] Le 6 novembre 2019, le responsable du traitement des plaintes chez l'employeur déclare la plainte non recevable et non fondée;
- [3] Par la même occasion, après avoir accordé le bénéfice du doute à la salariée, l'employeur formule, à même sa décision, une mise au point à l'égard de plaintes formulées dans le but de discréditer et/ou d'affecter la réputation d'un employé ou d'un membre de la direction et/ou qui a pour objectif de se soustraire aux directives de l'employeur;
- [4] À la suite d'une correspondance transmise, le 13 décembre 2019, par le syndicat, l'employeur transmet le 14 janvier 2020 une réponse qui entraîne le dépôt d'un grief en date du 24 février 2020;
- [5] Essentiellement, la partie syndicale soumet les éléments suivants:
 - A) La plainte pour intimidation est recevable;
 - B) La lettre du 6 novembre 2019 constitue une mesure de représailles en ce qu'elle a pour objectif de décourager ou d'empêcher la salariée de soumettre une plainte de harcèlement dans le futur;
- [6] L'employeur allègue que la plainte de la salariée n'est pas fondée, que la mise au point adressée à la salariée n'est pas abusive selon les circonstances et ne constitue aucunement une mesure disciplinaire ou de représailles;
- [7] Le Tribunal rejette le grief en l'absence de harcèlement psychologique et de mesures de représailles ou disciplinaires;

II- CONTEXTE

- [8] L'employeur opère une centrale de répartition à Blainville (QC);
- [9] La salariée, Madame Sonia Ménard y occupe le poste de Répartitrice Médicale d'Urgence;

- [10] Le 25 avril 2018, lors d'un entretien annuel, une erreur humaine entraîne le déclenchement du, NOVEC 1230, système de protection des incendies;
- [11] Un gaz incommodant s'est alors répandu dans l'aire de travail justifiant l'évacuation du personnel en place;
- [12] Le 26 avril 2018, à la demande de l'employeur une équipe d'experts est présente sur les lieux afin de rencontrer les employés à la suite de l'incident survenu la veille;
- [13] La plaignante, Madame Ménard participe à cette rencontre;
- [14] Cette même journée, des psychologues spécialisés en matière d'évènements traumatiques sont également présents et à la disposition des employés;
- [15] Madame Ménard déclare ne pas avoir besoin de cette aide et ne fait pas appel aux mesures de soutien offerts par l'employeur;
- [16] Le 10 mai une firme spécialisée en matière de sécurité, ci-après La Firme Landry, est embauchée par l'employeur;
- [17] Le mandat donné à cette entreprise vise à comprendre ce qui s'est passé, le 25 avril 2018, ainsi qu'à formuler des recommandations le tout, après avoir tenu compte de la contribution des employés;
- [18] Le 16 juillet 2018, une rencontre est fixée avec la Firme Landry et tous les employés sont appelés à faire un bilan post-événementiel;
- [19] Madame Ménard ne participe pas à cette rencontre, laquelle n'est pas obligatoire. Elle est la seule employée à ne pas participer à cette rencontre;
- [20] Le 12 décembre 2018, Monsieur Landry de la Firme Landry présente au Conseil d'Administration les conclusions de son rapport;
- [21] Ce rapport prévoit la réinstallation du système NOVEC 1230 avec des mesures de sécurité différentes en cas de déclenchement;
- [22] À la suite du rapport de la Firme Landry, le Conseil d'Administration demande que tous les employés soient rencontrés en groupe ou individuellement afin d'informer ceux-ci du retour du système NOVEC 1230 et des nouvelles mesures de sécurité apportées en cas de déclenchement futur du système;
- [23] Le 13 février 2019 (E-3), un communiqué est transmis aux employés concernant une rencontre obligatoire, d'une durée de trente (30) minutes, prévue afin d'expliquer individuellement aux employés le résultat de l'enquête et les nouvelles mesures de sécurité apportées en cas de déclenchement du système NOVEC 1230;

- [24] Selon un horaire établi par l'employeur, la rencontre fixée entre Monsieur Landry et Madame Ménard doit se tenir le 16 février 2019 à 8 heures;
- [25] Cette rencontre n'a pu avoir lieu, en raison de la prise d'un congé maladie par Madame Ménard cette même journée;
- [26] Une seconde rencontre est, par la suite fixée, laquelle n'aura également pas lieu en raison d'un changement de quart de travail initié par Madame Ménard;
- [27] Le 24 juillet 2019, Monsieur Landry est présent chez l'employeur et demande à rencontrer Madame Ménard, qui demeure la seule employée qui n'a toujours pas été rencontrée;
- [28] Monsieur Landry demande la présence d'un représentant de l'employeur afin d'assister à la rencontre avec Madame Ménard;
- [29] Cette rencontre obligatoire est tenue, le 24 juillet 2019, en présence de Monsieur Landry, de la salariée Madame Ménard et de Madame Vicky Deslauriers désignée par l'employeur;
- [30] Au terme de la rencontre, Monsieur Landry rencontre Madame Gagnon Directrice des Ressources Humaines chez l'employeur;
- [31] Monsieur Landry indique à Madame Gagnon l'absence de collaboration et la fermeture de Madame Ménard lors de cette rencontre;
- [32] Madame Gagnon demande à Madame Deslauriers, présente à la rencontre, de faire un résumé du déroulement de celle-ci (E-19) et de lui remettre la note afin de prévoir une rencontre entre Madame Ménard et sa supérieure immédiate, Madame Judy Kelly, le tout, afin de conscientiser la salariée sur la situation;
- [33] Cette rencontre a lieu le 24 août 2019;
- [34] Le 4 septembre 2019, Madame Gagnon reçoit une plainte pour intimidation (S-4), formulée, par Madame Ménard, en vertu de la politique de harcèlement psychologique existante chez l'employeur;
- [35] La plainte (S-4) est ainsi libellée :

« Le 1^{er} août 2019

Mme Chantal Gagnon
Directrice des ressources humaines et des services administratifs
Corporation des partenaires pour les communications santé des Laurentides et de
Lanaudière

Objet : Plainte pour intimidation

Madame Gagnon,

Comme vous le savez, le 25 avril 2018 (journée du déclenchement du (Novec) a été pour moi et pour plusieurs une journée remplie d'émotion et de stress.

Suite à cet événement, soit le 28 avril 2018, Monsieur Yannick Tourigny est venu à la répartition échanger un peu avec les RMU. Lorsqu'il est venu à moi, il m'a demandé si je savais ce qui avait déclenché le Novec. Je lui ai répondu que non et que je ne désirais pas le savoir. Il est revenu à la charge, je lui ai répété une deuxième fois que ça n'avait pas d'importance pour moi et que je ne désirais pas revenir sur cet événement. Mais il ne m'a pas écouté, ni respecté et m'a quand même raconté ce qui c'était passé cette journée du 25 avril.

Par la suite, on nous a rapidement offert l'aide d'un psychologue, que j'ai décliné. On est revenu à la charge et j'ai remercié encore. J'ai par contre assisté à une rencontre avec une infirmière et un représentant en santé et sécurité.

Le 16 juillet 2018, on m'a demandé d'assister à une rencontre avec un enquêteur, que j'ai décliné. Cette décision de ne plus revenir sur cet événement est un choix personnel, réfléchi pour des raisons personnelles. Le 18 juillet, je me suis fait rencontrer par Madame Judy Kelly pour me mentionner qu'elle était très déçue de moi d'avoir refusé la rencontre du 16 juillet. Je lui ai donc mentionné que ça ne m'intéressait pas de revenir sur cet événement qui pour moi est chose du passé.

Le 24 juillet 2019, Madame Vicky Deslauriers est venue me voir sur le plateau pour m'annoncer que j'allais être rencontré par Monsieur Landry pour m'expliquer le rapport d'enquête sur le Novec. J'ai mentionné à Madame Deslauriers que je ne désirais pas assister à cette rencontre et elle m'a clairement dit que je n'avais pas le choix.

Madame Deslauriers m'a donc conduit à la salle de conférence, puis s'est assise avec nous avec son cahier de note et un crayon. Monsieur Landry a commencé par m'expliquer que j'étais la dernière à être rencontré. Tous les cadres, employés et syndicat étaient déjà en connaissance du rapport. J'ai donc confirmé avec Madame Deslauriers qu'elle était déjà informée de la conclusion du rapport et elle m'a répondu par l'affirmative. Alors quelle était la motivation de celle-ci d'y assister, si ce n'était que de l'intimidation et surveiller mes faits, gestes et paroles. Sachant très bien que tous mes collègues ont été rencontrés seul.

Le 24 août 2019, Madame Judy Kelly vient me voir sur le plateau pour m'aviser qu'elle va me rencontrer en avant midi. Comme j'ai déjà eu mon statutaire le 26 juillet 2019, je lui demandé donc la raison de cette rencontre. Elle me répond qu'on doit se rencontrer. Je lui redemande pourquoi et elle ne fait que me répondre qu'on doit se rencontrer. J'insiste, elle me demande pourquoi je tiens tellement à savoir. Je lui réponds que c'est mon droit et je désire savoir si j'ai besoin d'un représentant syndical et elle me répond que non. Je lui redemande pour une quatrième fois et je lui mentionne que c'est à moi de juger si j'ai besoin d'un représentant ou non. C'est à ce moment qu'elle me mentionne que c'est pour un suivi de la rencontre du 24 juillet 2019. Dois-je rappeler qu'il est dans mon droit de connaître la raison de mes rencontres et de décider d'avoir un représentant pour m'assister ou non.

Lorsque j'arrive dans le bureau, elle me demande de quoi il a été sujet en cette journée du 24 juillet 2019, ce que j'explique. Elle me dit que Madame Vicky Deslauriers lui a rapporté que j'ai été très fermé. Je suis stupéfaite de cette perception et affirme que non, il ne s'est rien passé de spécial. Elle me mentionne que ce n'est pas ce que Madame Vicky Deslauriers lui a dit et que j'ai été très fermé dû au fait que je n'ai pas posé de question et que je n'avais aucun commentaire. Je lui dit que je n'avais rien à rajouter et que tout ce qu'on m'a expliqué était clair. Mais elle insiste encore et encore, me demande sans cesse pourquoi j'étais comme ça, me dit que je dois être plus coopérative, que je dois échanger avec les gens quand on me parle. J'ai beau répéter que je n'ai rien fait, que ce n'est que la perception de Madame Vicky Deslauriers, que je ne comprends pas ce qui se passe, mais elle continue d'insister.

Elle me demande si quelque chose s'est passé dans ma vie personnelle. Elle me demande si je me suis chicané avec mon chum, ce qui aurai pu justifier cette fermeture. Elle me dit qu'elle connaît mon mal-être au travail et m'indique que je dois quand même coopérer. Mon mal-être!! Je lui demande de quoi elle parle que je n'ai aucun mal-être. Que si je suis à cet emploi que c'est par choix. Elle me dit qu'elle a peut-être mal choisi ses mots.

Je lui indique que nous allons mettre fin à cette rencontre, que je suis désolé, mais que je n'ai rien fait. Elle cite: bien si tu es désolé, c'est correct.

Sachez que j'ai trouvé cette rencontre abusive, qu'on essayait clairement de me trouver un reproche. On était insistant envers moi comme si je devais avouer quelque chose. J'ai eu beau répéter clairement que je n'ai rien fait, mais on ne m'écoutait pas.

Pour ma part je trouve que les journées du 24 juillet et du 24 août derniers étaient clairement de l'intimidation. Et l'intimidation répétitive peut être considérée du harcèlement psychologique.

Je demande de me faire respecter sur le fait que je ne désire pas revenir sur l'événement du 25 avril 2019 pour des raisons personnelles. Je ne suis ni perturbé, ni traumatisé ni en choc post traumatique. Vous m'avez offert les ressources nécessaires au moment opportun que j'ai refusé. Et si j'ai besoin de quoi que ce soit, j'ai un service de PAE à ma disponibilité.

Je comprends très bien qu'il y aura des formations éventuellement et j'assisterai de façon professionnelle comme à l'habitude.

Sonia Ménard

RMU

C.C : M. Stéphane Rainville, président de la fraternité

C.C : M. Daniel Chouinard, président FPHQ »

[36] Le 6 novembre 2019 (S-3), Madame Gagnon transmet le suivi effectué à l'égard de la plainte (S-4);

[37] Nous reproduisons la teneur de cette réponse (S-3) ci-après :

« En main propre

Le 6 novembre 2019

Madame Sonia Ménard
Répartitrice médicale d'urgence

Objet : Suivi de votre plainte pour intimidation

Madame Ménard,

La présente fait suite à votre plainte du 1^{er} août 2019 et à notre dernière rencontre sur le suivi de cette plainte. À cet égard, nous croyons qu'une mise au point s'impose compte tenu de la gravité de l'infraction reprochée, à savoir que vous auriez été victime d'intimidation.

À cet égard, nous comprenons de votre correspondance ainsi que des discussions que les représentants du Centre de communication ont eues avec vous, que bien que la journée du 25 avril 2018 vous ait rempli d'émotions et de stress, que vous n'avez aucune condition médicale qui ne puisse justifier de ne pas faire preuve de coopération eu égard au suivi des mesures qui ont été prises suite au déclenchement accidentel du NOVEC 1230 lors d'un entretien annuel en cette journée du 25 avril 2018.

Aussi, nous croyons important de vous soumettre l'historique des interventions qui ont eu lieu dans ce dossier et pour lesquelles nous avons demandé votre participation et coopération et qui se résument comme suit:

- Lors du déclenchement accidentel du NOVEC 1230 le 25 avril 2018, vous étiez présente lors de cet événement, incluant lors de l'évacuation;
- Le 26 avril 2018, un représentant de la santé publique et un psychologue vous ont rencontrée pour donner de l'information et vous offrir tout le support nécessaire, laquelle offre vous avez déclinée;

- Le 10 mai 2018, un communiqué a été transmis à tous les employés, indiquant qu'une firme professionnelle avait été mandatée pour effectuer un débriefing auprès de l'équipe du CCSLL et ce, afin de réaliser une rétroaction auprès des intervenants impliqués lors de cet événement. Vous étiez donc avisée que vous seriez rencontrée prochainement;
- le 16 juillet 2018, bien qu'il soit prévu par les Lois du travail et le Code de conduite des RMU que vous devez vous conformer aux directives de l'employeur, qu'elles soient écrites ou verbales. et bien que vous devez faire preuve de coopération et de support en cas de besoin pour toujours prôner l'amélioration continue autant au niveau opérationnel, administratif et humain, vous avez refusé de rencontrer le consultant M. Landry pour le débriefing des événements du 25 avril. Il est donc tout à fait normal que vous ayez été rencontrée à ce sujet par Mme Kelly;
- Le 12 décembre 2018, la firme Sécurité civile Landry inc. présentait son rapport au Conseil d'Administration et celui-ci adoptait l'ensemble des recommandations présentées dans le rapport, dont la recommandation de présenter le rapport d'enquête à chacun des RMU.
- Le 13 février 2019, un communiqué indiquait à tous les RMU que la firme Sécurité civile Landry inc. suite au dépôt de son rapport présenté au Conseil d'Administration, que chacun des RMU serait rencontré à partir du 15 février 2019, individuellement, par M. Jean-Nicolas Landry. Ces rencontres d'une durée de 30 minutes avaient pour but de présenter les conclusions et les recommandations du rapport.
- Le 24 juillet 2019, Mme Vicky Deslauriers vous a avisée que M. Landry devait vous rencontrer pour vous faire une présentation sur le NOVEC. Bien que vous sachiez déjà au préalable les raisons de cette rencontre, vous lui avez demandé pourquoi. Elle vous a expliqué qu'il s'agissait d'une rencontre informative et que tous les RMU devaient la recevoir. Vous lui avez demandé si vous étiez obligée d'y participer. Mme Deslauriers vous a répondu par l'affirmative et vous avez finalement répondu « OK ».
- À la suggestion de M. Landry lui-même, comme vous aviez déjà refusé de le rencontrer lors de la rencontre précédente, ce dernier a demandé à Mme Deslauriers d'assister à la rencontre. Or, encore une fois, malgré que vous devez exprimer une communication adéquate et respectueuse en tout temps, ainsi qu'adopter et maintenir une attitude et une apparence professionnelle, vous étiez très fermée, n'avez répondu que par des oui et des non, avez passé une bonne partie de la présentation les bras croisés et répondu aux questions en démontrant de façon évidente que vous n'étiez pas prête à collaborer à la rencontre;
- Le 19 août 2019, un communiqué indiquait une planification des travaux pour la réinstallation du système de NOVEC 1230 et confirmait, entre autres, que du temps serait consacré par les gestionnaires et chefs aux opérations pour rencontrer individuellement chacun des RMU pour répondre à leurs préoccupations et également apporter les précisions au besoin;
- Le 24 août 2019, Mme Judy Kelly mise au fait de votre attitude lors de cette rencontre avec M. Landry, vous a rencontrée comme il se doit, pour vous faire part que votre comportement était tout à fait inapproprié. Lors de cette rencontre, vous avez indiqué être désolée, mais cela ne vous intéressait pas. Mme Kelly, avec justesse, vous a rappelé vos obligations en ce qu'on attendait de vous une meilleure collaboration.

Questionné à nouveau à ce sujet par la soussignée lors de notre dernière rencontre. Il est exact que Mme Kelly vous a posé de nombreuses questions que vous avez considérées comme étant de l'insistance de sa part. Toutefois, il est normal compte tenu des circonstances, de vouloir approfondir votre manque de collaboration, et ça, pour s'assurer d'avoir fait le tour de la question.

Quant à votre savoir-être, vous indiquez dans votre plainte d'intimidation que vous n'avez rien fait et que ce n'était que la perception de Mme Deslauriers. Nous ne pouvons retenir cet allégué comme fondé dans la mesure où M. Landry lui-même a mentionné ne jamais avoir vu un tel désintéressement lors d'une rencontre.

- Le 2 septembre 2019, Mme Kelly a désiré vous rencontrer au sujet de l'évacuation à venir. Vous avez répondu avoir envoyé une lettre au gestionnaire suite à sa dernière rencontre et que vous préféreriez attendre.

Compte tenu de ce qui précède, nous considérons non recevable et non fondée votre plainte pour intimidation à l'égard de Mme Deslauriers et de Mme Kelly. De plus, nous jugeons important de vous rappeler ce qui suit :

- i) Notre politique de harcèlement au travail indique bien que l'exercice par l'employeur ou par ses gestionnaires des activités de gestion, la gestion courante de la discipline, l'attribution des tâches constituent un exercice légitime de droit de gestion, bien entendu dans la mesure où ils ne sont pas exercés de façon abusive ou discriminatoire,
- ii) Votre Code de conduite établit vos devoirs et obligations, entre autres, à l'égard des partenaires du réseau et de l'employeur. Ainsi, plus spécifiquement :
 - Vous devez aider au développement de votre profession par l'échange de vos connaissances et de votre expérience;
 - Vous devez appuyez et applique toute mesure dictée par la Corporation dans un souci d'amélioration de la qualité, d'uniformisation et d'efficacité;
 - Vous devez vous conformer aux directives, non écrites ou verbales;
 - Vous devez adopter et maintenir une attitude et une apparence professionnelles;
 - Vous devez faire preuve de coopération et offrir votre support.

De toute évidence, vous avez manqué à vos obligations et les interventions de Mme Deslauriers et de Mme Kelly dans ces circonstances étaient tout à fait appropriées.

Pour terminer, nous jugeons important de vous souligner qu'une plainte pour intimidation constitue une accusation sérieuse. Aussi, nous tenons à vous aviser que nous nous sommes questionnés sérieusement à savoir si votre plainte était frivole et/ou de mauvaise foi. En effet, les renseignements déclarés se révèlent quant à nous partiellement tendancieux et nous nous questionnes aussi très sérieusement si cette dite plainte n'avait par pout but de vous soustraire à nos directives sommes toute très raisonnables.

Après réflexion, nous vous accordons le bénéfice de doute. Toutefois, nous croyons nécessaire de vous aviser que si nous devons conclure dans le cadre d'une autre plainte et/ou dénonciation que celle-ci avait pout but de discréditer et/ou d'affecter la réputation de l'un de nos employés ou d'un membre de la direction et/ou avait pour but de vous soustraire à nos directives, que nous n'hésiterons pas alors à prendre contre vous des mesures disciplinaires sévères, le tout pouvant aller jusqu'à votre fin d'emploi, selon les circonstances.

Dans l'intervalle, nous considérons le dossier clos et par le fait même, nous vous demandons de vous conformer aux directives de l'employeur.

Souhaitant obtenir votre collaboration, nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.

Chantal Gagnon, crie
Directrice des ressources humaines et des services administratifs

c.c. : Stéphane Rainville, président de la Fraternité »

- [38] Le 13 décembre 2019 (S-6), le syndicat par l'entremise de son président Monsieur Stéphane Rainville transmet à Madame Gagnon une missive par laquelle il demande à l'employeur de reconsidérer sa communication du 6 novembre 2019;

[39] Nous reproduisons la lettre du 13 décembre 2019 (S-6):

« Montréal, le 13 décembre 2019

« Par courriel »

SOUS TOUTES RÉSERVES

Madame Chantal Gagnon, crie
Directrice des ressources humaines et des services administratifs
Centre de communication santé Laurentides-Lanaudière
1280, boulevard Curé-Labelle
Blainville (Québec) J7C 2N8

**Objet : Lettre adressée à madame Sonia Ménard
Pratique interdite en vertu de l'article 122 et la Loi sur les normes du travail et
abus du droit de gérance**

Madame Gagnon,

La présente fait suite à votre communication transmise à madame Sonia Ménard en date du 6 novembre 2019. Dans cette communication, vous avez reproché à madame Ménard d'avoir porté plainte d'intimidation à l'égard de madame Deslauriers. Plus particulièrement, vous indiquez ce qui suit à madame Ménard suite au dépôt de sa plainte de harcèlement :

« Pour terminer, nous jugeons important de vous souligner qu'une plainte pour intimidation constitue une accusation sérieuse. Aussi, nous tenons à vous aviser que nous nous sommes questionnés sérieusement à savoir si votre plainte était frivole et/ou de mauvaise foi. En effet, les renseignements déclarés se révèlent quant à nous partiellement tendancieux et nous nous questionnons aussi très sérieusement si cette dite (sic) plainte n'avait pour but de vous soustraire à nos directives sommes (sic) toute très raisonnables.

Après réflexion, nous vous accordons le bénéfice de doute. Toutefois, nous croyons nécessaire de vous aviser que si nous devions conclure dans le cadre d'une autre plainte et/ou dénonciation que celle-ci avait pour but de discréditer et/ou d'affecter la réputation de l'un de nos employés ou d'un membre de la direction et/ou avait pour but de vous soustraire à nos directives, que nous n'hésiterons pas alors à prendre contre vous des mesures disciplinaires sévères, le tout pouvant aller jusqu'à votre fin d'emploi, selon les circonstances. »

(Nos soulignements)

Suite au dépôt de la plainte de madame Ménard, vous retenez n'y a pas eu de harcèlement de la part de madame Deslauriers à son égard. Dans le passage cité ci-dessus, vous signifiez à la salariée que vous avez des doutes sur ses intentions, et ce, sans avoir de preuve tangible. De plus, vous mentionnez dans votre lettre que vous laissez «bénéfice de doute »à la salariée. Cela démontre que vous n'avez aucune preuve objective afin de douter de la véracité des faits et des sentiments rapportés par madame Ménard dans sa plainte.

Nous souhaitons soumettre à votre attention qu'une plainte de harcèlement peut s'avérer non fondée sans que le salarié ait une intention malicieuse en la déposant. Le harcèlement constitue un phénomène subjectif qui diffère selon les perceptions de tous et un chacun. Votre lettre est remplie de préjugés, de perceptions non fondées et de mépris envers madame Ménard, le tout en raison de l'exercice par celle-ci d'un droit prévu à la *Loi sur les normes du travail*. Il va sans dire qu'un tel comportement est hautement répréhensible et inacceptable de la part d'un employeur en 2019. Vous n'êtes pas sans savoir qu'en date du 1^{er} janvier 2019, de nouvelles dispositions sont entrées en vigueur dans la *Loi sur les normes du travail* dans le but de renforcer l'obligation des employeurs de maintenir un milieu de travail exempt de harcèlement et à encourager les salariés à dénoncer de tels comportements. Dans ce contexte, nous sommes d'avis que la communication datée du 6 novembre 2019 n'a pas lieu d'être et nous ne pouvons, comme syndicat, accepter un tel comportement.

Par ailleurs, au moyen de cette lettre, vous tentez de décourager la salariée à dénoncer tout comportement qu'elle considère comme du harcèlement, contrevenant ainsi à l'article 122 de la *Loi sur les normes du travail*. Cet article indique qu'il est interdit à un employeur, à cause de l'exercice d'un droit d'un salarié prévu à la *Loi sur les normes du travail* d'exercer à l'endroit d'un salarié des mesures de représailles. Par votre communication du 6 novembre 2019, vous contrevenez indéniablement à cette disposition. Nous considérons que votre comportement constitue également un abus du droit de gérance au sens des articles 6 et 7 du *Code civil du Québec*.

Pour toutes ces raisons et dans l'objectif d'éviter un litige, nous vous demandons de bien vouloir reconsidérer votre communication du 6 novembre 2019. Le tout afin de rassurer la salariée et les autres salariés à l'effet qu'ils sont libres de dénoncer tout comportement qu'ils considèrent sincèrement être de l'intimidation ou du harcèlement à leur employeur.

Nous restons à votre disposition pour de plus amples informations concernant la présente.

Veuillez recevoir, madame Gagnon, nos salutations les meilleures.

Monsieur Stéphane Rainville
Président de la Fraternité des répartiteurs
Médicaux d'urgence Laurentides-Lanaudière

c.c. S. Ménard RMU »

[40] Le 14 janvier 2020 (S-7), Madame Gagnon adresse à Monsieur Rainville la réponse suivante :

«

SANS PRÉJUDICE

Par courriel

Le 14 janvier 2020

M. Stéphane Rainville
Président de la Fraternité des répartiteurs médicaux
d'urgence Laurentides-Lanaudière

Objet : Votre correspondance du 16 décembre 2019
Référence : Mme Sonia Ménard

Cher monsieur Rainville,

La présente fait suite à votre correspondance du 16 décembre dernier relativement à une lettre transmise à Mme Sonia Ménard.

À cet égard, nous vous soumettons ce qui suit :

- Nous sommes d'accord avec vous qu'une plainte de harcèlement peut s'avérer non fondée sans que le salarié ait une intention malicieuse en la déposant;

- Nous sommes d'accord en partie avec votre énoncé quant au phénomène subjectif. En effet, l'expérience nous démontre que le harcèlement peut constituer un phénomène subjectif qui diffère selon la perception de tous. C'est d'ailleurs, selon nous, une des raisons pour laquelle les tribunaux réfèrent aux critères de « la personne raisonnable » lorsqu'ils ont à évaluer si la personne a été victime de harcèlement;
- Il va de soi que l'employeur a le devoir de prévenir le harcèlement et lorsqu'il est porté à sa connaissance, il a le devoir de le faire cesser. De plus, Il va de soi que les employés sont encouragés à dénoncer les situations lorsqu'ils sont témoins ou victimes de comportements harcelants.

Toutefois, il est reconnu par les tribunaux et par la CNESST que cela ne permet pas à un employé de déposer une ou des plaintes dans un but de discréditer un membre de la direction et/ou de déposer une ou des plaintes dans le but de se soustraire à une directive de l'entreprise et/ou aux conséquences de comportements inappropriés de la part de l'employé envers les personnes en autorité;
- Nous sommes en désaccord avec votre allégué à l'effet que nous n'avons aucune preuve objective au soutien de nos prétentions. La revue du dossier de Mme Ménard et le résumé que vous retrouvez dans la lettre qui lui a été adressée, nous questionnent et/ou nous interpellent sur la possibilité que la démarche de Mme Ménard ait pu avoir pour but de déstabiliser les gestionnaires impliqués et/ou de se soustraire aux directives et/ou nous rajoutons de se soustraire aux conséquences de ses comportements inappropriés.
A cet égard, nous croyons important de vous souligner que nous avons aussi le devoir de protéger l'intégrité psychologique de tous nos employés, ceci incluant nos gestionnaires;
- Cette lettre n'avait donc pas pour but de tenter de décourager Mme Ménard de déposer des plaintes, mais bien de faire la démonstration qu'il n'y avait pas eu d'intimidation de la part de nos gestionnaires, qu'il s'agissait de droits de gestion exercés dans le respect des lois et que nous étions en droit de nous interroger et de lui faire part de nos réflexions ainsi que de la mettre en garde afin d'éviter de se retrouver dans une telle situation.
- Cette mise en garde se voulait à la fois préventive tant à son égard qu'à l'égard de nos gestionnaires. En effet, une telle plainte, comme vous le dites, est une accusation sérieuse et grave dont les impacts peuvent être importants chez celui ou celle qui est mis en cause.
A cet égard, lorsqu'une telle situation est démontrée, les tribunaux considèrent qu'il s'agit d'un manquement grave.

Compte tenu de ce qui précède, nous sommes donc en désaccord avec vos conclusions.

Veillez recevoir, cher monsieur Rainville, l'expression de nos meilleurs sentiments.

Chantal Gagnon, cira
Directrice des ressources humaines et des services administratifs »

[41] Peu de temps après la réception de la réponse (S-7) de l'employeur, le syndicat soumet le 24 février 2020 un grief (S-1) au nom de Madame Sonia Ménard. Nous en reproduisons le texte ci-après:

« LA FRATERNITÉ DES RÉPARTITEURS
MÉDICAUX D'URGENCES DES LAURENTIDES ET DE LANAUDIÈRE

GRIEF

À : M. Yannick Tourigny, directeur général Date : 24 février 2020
Mme Chantal Gagnon, directrice du capital humain et des services administratifs DOSSIER : 2020-02-24-001
Employeur : C.C.S.L.L.

NATURE DU GRIEF : Sonia Ménard (plainte d'intimidation)

DESCRIPTION DU GRIEF : La Fraternité conteste le comportement de l'employeur qui omet, néglige ou refuse de traiter avec sérieux la plainte pour intimidation de madame Sonia Ménard déposée le 1^{er} août 2019.

Par son comportement, l'employeur viole notamment, mais non limitativement, ses obligations prévues à l'article 81.19 de la Loi sur les normes du travail, RLRQ c N-1.1. Cette disposition prévoit que l'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Cette disposition indique également que l'employeur doit adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement et de traitement des plaintes, incluant entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel.

La Fraternité conteste également le fait que l'employeur par son comportement tente de décourager les salariés de déposer des plaintes lorsqu'ils jugent de bonne foi vivre de l'intimidation ou du harcèlement de la part d'un représentant de l'employeur. Un tel comportement est illégal et abusif. Par son comportement, l'employeur contrevient également aux articles 3.01, 3.02 et 3.03 de la convention collective.

Le présent grief est de nature continue.

CORRECTIFS RÉCLAMÉS : DÉCLARER que le comportement de l'employeur à l'endroit de la plainte d'intimidation de madame Sonia Ménard est abusif et illégal.

ORDONNER à l'employeur de traiter les plaintes d'intimidation et de harcèlement déposées par les salariés de manière appropriée conformément aux dispositions d'ordre public et à la convention collective.

ORDONNER à l'employeur de cesser toute mesure d'intimidation contre les salariés lorsqu'ils déposent de bonne foi une plainte d'intimidation ou de harcèlement.

ORDONNER à l'employeur de retirer toute trace des lettres du 6 novembre 2019 et des lettres du 14 janvier 2020 du dossier de madame Sonia Ménard;

ORDONNER à l'employeur de transmettre une lettre écrite à madame Sonia Ménard indiquant qu'elle est libre de déposer à l'employeur une plainte lorsqu'elle juge de bonne foi avoir vécu de l'intimidation ou du harcèlement et que son intégrité et sa confiance envers madame Sonia Ménard ne sont nullement mise en doute;

ORDONNER à l'employeur de prendre toutes autres mesures appropriées afin que madame Sonia Ménard se sente libre de déposer une plainte lorsqu'elle juge de bonne foi avoir vécu de l'intimidation ou du harcèlement;

CONDAMNER l'employeur à indemniser Sonia Ménard pour tout préjudice subi par le comportement de l'employeur;

CONDAMNER l'employeur à verser 1 000,00\$ à titre de dommage moraux à madame Sonia Ménard;

LE TOUT avec l'intérêt prévu au Code du travail, RLRQ c C-27.

LE SYNDICAT

PLAIGNANT

(Représentant)

(Signature optionnelle)

ACCUSÉ DE RÉCEPTION :

_____, CE _____, CE _____ 2020

Superviseur des opérations

Directeur des ressources humaines

»

Témoignage de Madame Sonia Ménard

- [42] Madame Ménard est Répartitrice Médicale d'Urgence (RMU) à l'emploi du Centre de Communications Santé Laurentides-Lanaudière au moment des évènements;
- [43] En tenant compte d'une fusion survenue il y a une dizaine d'années, elle est à l'emploi depuis environ vingt et un (21) ans;
- [44] À titre de Répartitrice Médicale d'Urgence elle est affectée à la prise d'appel ou elle applique un protocole d'assistance et voit à la répartition de la flotte d'ambulances;
- [45] Elle effectue ses tâches à la centrale de répartition située à Blainville (QC);
- [46] Le 25 avril 2018 elle travaille dans la centrale lors du déclenchement du système NOVEC 1230;
- [47] Vers 9h30, elle entend un bruit très fort et constate un échappement de gaz dans l'air ambiant;
- [48] En attendant que le centre de relève soit prêt, Madame Ménard poursuit le travail amorcé non sans inconfort et malaises;
- [49] Lorsque le centre de relève est fonctionnel, Madame Ménard sort à l'extérieur, ébranlée et apeurée par ce qui vient de se produire;
- [50] Madame Ménard est de retour au travail le lendemain matin 26 avril 2018;
- [51] La pièce S-4 émanant de Madame Ménard relate la suite des évènements survenus les 28 avril 2018, 16 juillet 2018, 18 juillet 2018, 24 juillet 2019 et 24 août 2019;
- [52] Le 1^{er} septembre 2019 (non le 1^{er} août 2019), Madame Ménard rédige une plainte (S-4) laquelle est transmise à Madame Gagnon Directrice des Ressources Humaines;
- [53] En ce qui concerne la rencontre obligatoire tenue, le 24 juillet 2019, avec le représentant de la Firme Landry, Madame Ménard soumet qu'elle s'est sentie intimidée par la présence de Madame Vicky Deslauriers assise avec un cahier et un crayon lors de cette rencontre;
- [54] Quant à sa rencontre du 24 août 2019 avec sa supérieure immédiate, Madame Judy Kelly, Madame Ménard croit qu'il s'agit également d'intimidation à son égard;

- [55] Madame Ménard indique avoir été estomaquée à la lecture de la lettre du 6 novembre 2019 (S-3) transmise par Mme Gagnon concernant sa plainte logée le 1^{er} septembre 2019 (S-4);
- [56] Elle ajoute comprendre qu'elle serait disciplinée sévèrement ou même congédiée si elle venait à déposer une autre plainte pour harcèlement;
- [57] Après avoir reçu la lettre du 6 novembre 2019 (S-3), elle communique avec son représentant syndical;
- [58] Madame Ménard confirme l'absence de dossier disciplinaire en lien avec l'épisode du 25 avril 2018;
- [59] Madame Ménard connaît le code de conduite des RMU (Répartiteur Médical d'Urgence) produit sous la cote E-6;
- [60] Elle reconnaît les devoirs et obligations qui lui sont dévolus à travers ce code de conduite notamment quant aux extraits suivants :

«

3. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC ET LA PROFESSION

Afin de favoriser un service de qualité à la population, le RMU doit, dans le cadre de ses fonctions, agir au meilleur de ses connaissances tout en respectant les politiques, normes et procédures établis par La Corporation.

Le RMU doit, dans la mesure de ses possibilités, favoriser les mesures d'éducation et d'information dans son domaine. Il doit notamment aider au développement de sa profession par l'échange de ses connaissances et de son expérience avec ses pairs et avec tout employé nouvellement arrivé.

À cet effet, il se doit d'être un exemple et de remplir ses fonctions en respectant les politiques, normes et procédures établies par la Corporation.

Le RMU doit appuyer et appliquer toute mesure dictée par la Corporation dans un souci d'amélioration de la qualité, d'uniformisation et d'efficacité des services fournis ainsi que toute mesure visant leur développement et leur valorisation.

4. DEVOIRS ET OBLIGATIONS ENVERS LES COLLÈGUES ET L'EMPLOYEUR

Le RMU doit se conformer aux politiques, normes et procédures du guide de gestion de la Corporation qui le concernent. Il doit s'assurer du respect des protocoles et normes de l'Académie et de son code d'éthique. Les directives de l'employeur peuvent être écrites ou verbales.

Outre les fonctions relatives à la prise d'appel, au traitement des appels, à la répartition et affectation des ressources, au suivi et à l'encadrement, le RMU doit aussi effectuer toute autre tâche administrative et connexe liées à son poste.

Le RMU doit, par sa conduite, favoriser le maintien d'un environnement propre et ordonné d'un climat de travail sain et productif avec l'employeur et ses collègues. À cette fin, le RMU doit notamment :

- Adopter et maintenir une attitude et une apparence professionnelles;
- Faire preuve de coopération et offrir du support à ses collègues en cas de besoin.»

[61] Essentiellement, Madame Ménard soulève deux (2) épisodes au cours desquels elle a l'impression d'avoir vécu de l'intimidation à savoir lors de la rencontre du 24 juillet 2019 ainsi qu'à celle du 24 août 2019;

[62] Madame Ménard a souvenir d'un communiqué émis par l'employeur, le 13 février 2019, lequel est produit sous la cote E-3 et dont la teneur est la suivante :

«

COMMUNIQUÉ	2019-614
------------	----------

DESTINATAIRE :	À TOUS LES RMU	DATE D'ÉMISSION :	13 FÉVRIER 2019
EXPÉDITEUR :	LA DIRECTION	DATE DE RETRAIT :	AUCUNE/À CONSERVER

PRÉSENTATION DU RAPPORT SUR LES ÉVÉNEMENTS DU 24 AVRIL 2018

À la suite des événements survenus le 24 avril 2018, lors du déclenchement accidentel du système NOVEC1230 sur le plateau d'opération, nous vous informions avoir engagé une firme d'experts indépendante et reconnue (*Sécurité civile Landry inc.*) pour effectuer une enquête sur cet événement et présenter un rapport au conseil d'administration du CCSLL.

Comme promis, nous avons mandaté ladite firme afin de vous présenter le rapport d'enquête et à partir du **vendredi 15 février 2019**, la grande majorité d'entre vous sera rencontrée individuellement par M. Jean-Nicolas Landry à cet effet.

Ces rencontres, d'une durée de 30 minutes, serviront à vous présenter les conclusions et les recommandations qui en découlent et se poursuivront sur plusieurs quarts de travail jusqu'au **mardi 19 février 2019**.

L'horaire de rencontre sera affiché sur un tableau de plateau. Pour ceux qui n'auront par l'occasion de recevoir la présentation par la firme, un gestionnaire du CCSLL vous rencontrera à cet effet.

Merci à tous pour votre collaboration!

Alexandre Bélair
 Chef de division – Opérations »

[63] Madame Ménard ne se souvient pas d'avoir vu l'horaire des rencontres fixées avec la firme Landry et chacun des employés individuellement pour la période du 15 au 19 février 2019; (E-4)

[64] Madame Ménard confirme qu'elle n'a pas assisté à la rencontre obligatoire, fixée avec la Firme Landry, le 16 février 2019 à 8h, en raison de la prise d'un congé de maladie;

- [65] Elle confirme ne pas avoir participé à la seconde rencontre fixée avec la firme Landry puisqu'elle a effectué un changement de quart avec une collègue;
- [66] Madame Ménard raconte que le matin du 24 juillet 2019 Madame Vicky Deslauriers (Chef aux Opérations) est venue la voir pour l'informer que Monsieur Landry de la firme Landry désire la rencontrer;
- [67] Elle se rappelle que Madame Deslauriers lui a dit que tous les cadres, employés syndiqués et autres avait déjà été rencontrés;
- [68] Elle n'a pas demandé à Madame Deslauriers pourquoi celle-ci assistait également à la réunion;
- [69] Elle précise que Monsieur Landry n'a pas manqué de tact ni de politesse envers elle et qu'il a agi de manière professionnelle;
- [70] Les notes personnelles de Madame Ménard produites sous E-2 relatent cette rencontre en ces termes :
- « RENCONTRER POUR LE RESULTAT DU NOVEC ASSISTÉ PAR VICKY 45 MIN »**
sic
- [71] Madame Ménard ajoute qu'elle a perçu la présence de Madame Deslauriers, à de cette rencontre, pour la prendre en défaut et suppose qu'elle y est pour la juger;
- [72] Quant à la rencontre avec sa supérieure immédiate, Madame Judy Kelly, le 24 août 2019;
- [73] Madame Ménard indique que Madame Kelly a fait un retour sur le contenu de la rencontre tenue le 24 juillet 2019 et l'informe que Mme Deslauriers lui a rapporté qu'elle était très fermée;
- [74] Madame Ménard se dit désolé de cette interprétation et indique qu'elle n'a rien à se reprocher;
- [75] Les notes personnelles (E-2) de Madame Ménard en référence à cette rencontre indiquent:
- “JUDY MA RENCONTRER POUR ME DIRE QUE JE NAI PAS ÉTÉ ASSEZ COOPERATIVE AVEC LE GARS DU NOVEC VICKY A RAPPORTER QUE J'ÉTAIS TRES FERMÉ ?**
REFRACTAIRE A LA RENCONTRE. sic “
- [76] Madame Ménard confirme qu'à la suite de cette rencontre aucun avis écrit, ni mesure disciplinaire n'ont été adressés à son endroit;

[77] La rencontre s'est terminée à la demande de Madame Ménard au moment où allait être abordé des questions d'ordre personnelle;

[78] Madame Ménard n'a pas souvenir du communiqué E-5 émis le 19 août 2019 ci-après reproduit:

«

COMMUNIQUÉ	2019-660
-------------------	-----------------

DESTINATAIRE :	À TOUS LES RMU	DATE D'ÉMISSION :	19 AOÛT 2019
EXPÉDITEUR :	LA DIRECTION	DATE DE RETRAIT :	23 SEPTEMBRE 2019

PLANIFICATION DES TRAVAUX POUR LA RÉINSTALLATION DU SYSTÈME DE NOVEC 1230

Comme il avait été annoncé dans le cadre des rencontres d'information effectuées par M. Landry de la firme Sécurité civile Landry, le système de suppression d'incendie sera réinstallé et les travaux auront lieu dans la semaine du 9 septembre 2019. À certains moments durant ces travaux (manipulation des bonbonnes et mise sous pression), nous allons évacuer le plateau d'opération vers notre site de relève interne (salle de formation) et externe. Soyez assuré que nous déployons toutes les énergies nécessaires pour planifier minutieusement toute cette opération et que nous vous communiquerons le plan détaillé dans les prochains jours.

Pour bien comprendre toute la démarche, voici un petit récapitulatif des événements :

- **25 avril 2018** : Déclenchement accidentel du NOVEC 1230 suite à une erreur humaine lors de l'entretien annuel
- **Mai 2018** : rencontres de débriefing avec tous les employés impliqués par la firme Sécurité civile Landry
- **Juin 2018 à Janvier 2019** : Complétion du rapport d'évènement par Sécurité civile Landry, présenté à l'ensemble de l'organisation; les recommandations ont été entérinées
- **Mars 2019** : Rencontre de présentation du rapport et d'information sur le NOVEC 1230 à tous les employés par Sécurité civile Landry
- **Mars 2019** : Création et mise en place du comité-conseil pour la mise à jour des mesures d'urgence avec la participation d'un membre du syndicat et d'un chef d'équipe
- **Été 2019** : Planification des travaux de réinstallation du NOVEC 1230 avec Consortium MR, propriétaire du bâtiment

En annexe à ce communiqué, nous vous transmettons un «questions-réponses» afin de vous informer le plus possible sur ce système. S'il vous plait, veuillez en prendre connaissance. Nous vous rencontrerons individuellement pour répondre à vos préoccupations et également apporter les précisions au besoin. Nous allons également prendre le temps de rencontrer chacun des nouveaux RMU qui n'étaient pas à l'emploi lors des rencontres de M. Landry. Nous vous avons rendu disponible le vidéo formatif du NOVEC 1230 et la présentation de M. Landry dans le dossier RMU onglet Formations diverses. Nous vous invitons à en prendre connaissance à nouveau.

Nous souhaitons vous rassurer que nous prendrons tout le temps nécessaire afin que cette opération soit un succès. Notre objectif est d'assurer la santé et la sécurité de tous, tout en augmentant notre zone de confort lors d'évacuation. Nous utilisons cet évènement pour en tirer des leçons et s'améliorer. Nous vous remercions d'avance pour votre collaboration!

Alexandre Bélair

Chef de division – Opérations »

- [79] Quant à la lettre du 6 novembre 2019 (S-3), Madame Ménard comprend que sa plainte n'a pas été retenue, qu'une plainte de harcèlement peut constituer une accusation sérieuse à l'égard de ceux qui y sont impliqués et qu'une plainte s'avérant frivole ou de mauvaise foi laisse subsister un doute à l'égard des personnes visées;
- [80] Madame Ménard est consciente de la portée des articles 2 et 5 de la politique de harcèlement au travail (E-7) lesquels sont à l'effet suivant :

«

2. DÉCLARATION DE PRINCIPE

L'employeur s'engage à prévenir et sanctionner le harcèlement au travail, tel qu'il est défini par la Loi sur les normes du travail.

L'employeur s'engage à promouvoir le respect entre les personnes travaillant pour la Corporation et celles avec qui les employés interagissent.

L'employeur considère qu'il est de la responsabilité de chaque employé de contribuer par sa conduite à un milieu de travail exempt de harcèlement.

L'employeur s'engage à prendre les moyens raisonnables pour faire cesser le harcèlement lorsqu'il en est informé, peu importe qu'il provienne :

- d'un supérieur envers un employé;
- d'un employé envers son supérieur;
- d'un employé envers un autre employé;
- de plusieurs employés envers un employé;
- d'un tiers envers un employé de la Corporation.

L'employeur s'engage à ce que son intervention soit impartiale, respectueuse et équitable envers les personnes concernées. Il s'engage à agir avec discrétion pour régler la situation qui lui est révélée et il exige la collaboration des personnes qui, à un titre ou à un autre, sont interpellées dans le règlement de la situation.

L'employeur ne pénalise pas une personne qui, de bonne foi, lui demande d'intervenir. Les personnes visées ne sont pas qualifiées, jusqu'à preuve du contraire, de victime ou d'auteur de harcèlement.

La demande d'intervention ne doit pas reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées.

Une intervention n'a pas pour effet de priver la personne de ses recours en vertu de la convention collective ou de la loi. Il faut rappeler à cet égard que l'employeur n'est pas le seul à assumer une responsabilité légale en matière de harcèlement. Toutes les parties impliquées en milieu de travail sont concernées par ces droits et obligations, incluant la partie syndicale auprès de ses membres.

La responsabilité individuelle du harceleur n'est pas écartée et peut être reconnue par un tribunal. Le harceleur peut être tenu de verser personnellement une indemnité à la victime, compte tenu des différents recours qui existent, entre autres, ceux découlant de la Charte québécoise et du Code civil.

5. AVIS À L'EMPLOYEUR

L'employeur doit être avisé d'une situation de harcèlement au sein de la Corporation. La plainte ou la demande d'intervention doit être communiquée à la Direction des services administratifs et du capital humain par écrit, sous forme de lettre ou d'un formulaire prévu à cette fin par la Corporation. (Formulaire CCS-014 (2012-05))

Le recours à la procédure ne doit pas être fait dans l'objectif de nuire ou de véhiculer de fausses allégations en raison des torts importants qu'une telle conduite pourrait causer aux personnes visées.

Lorsque la plainte concerne un employé syndiqué, une copie de la plainte ou de la demande d'intervention est transmise au syndicat.»

Témoignage de Madame Vicky Deslauriers.

- [81] À l'époque des événements, Madame Deslauriers occupe un poste de Chef aux Opérations;
- [82] Elle précise que c'est à la demande de Madame Gagnon, Directrice des Ressources Humaines qu'elle assiste à la rencontre du 24 juillet 2019 impliquant la Firme Landry et Madame Ménard;
- [83] Il appert que Monsieur Landry a demandé d'être accompagné d'un représentant de l'employeur lors de sa rencontre avec Madame Ménard considérant que cette dernière ne s'est pas présentée à deux reprises lors de rencontres préalablement fixées;
- [84] Considérant la présence de Monsieur Landry chez l'employeur, le 24 juillet 2019, Madame Deslauriers a demandé à Mme Ménard de participer à une rencontre avec Monsieur Landry en lui précisant qu'elle devait y participer comme tous les employés l'avaient fait à la demande du Conseil d'Administration;
- [85] Madame Ménard a donc accepté et s'est rendue à la salle de conférence où la rencontre s'est tenue en présence de Monsieur Landry et de Madame Deslauriers;
- [86] Madame Deslauriers précise que tout au cours de la rencontre d'une durée de 30-40 minutes, Madame Ménard est plutôt fermée n'ayant pas de questions, demeurant assise les bras croisés et ne répondant que par un oui ou un non aux questions posées par Monsieur Landry;
- [87] À la demande de Madame Gagnon, Madame Deslauriers rédige un résumé de la rencontre et en avise Madame Kelly gestionnaire de Madame Ménard;
- [88] Interrogée sur la présence d'un cahier et d'un crayon, Madame Deslauriers précise que dans le cadre de son travail elle a toujours son cahier et son crayon avec elle;
- [89] Elle indique que son rôle se limitait à accompagner Madame Ménard lors de la réunion et ce à la demande de Monsieur Landry;
- [90] Le résumé de la rencontre tenue le 24 juillet 2019 préparé par Madame Deslauriers est produit sous la cote E-21 et est ci-après reproduit :

«

Constat et
Mesure : je vais aviser Sonia sur le plateau que M Landry est présentement au CCS et comme elle n'était pas présente lors des dernières rencontres il va lui faire la présentation sur le Novec. Elle demande pourquoi je lui explique que c'est une rencontre informative. que tous les RMU la reçoivent. Elle demande si elle est obligée. je lui répond que oui. elle me répond OK.

à la suggestion de M. Landry, comme Sonia avait refusé de le rencontrer lors des rencontres précédentes j'assiste à la rencontre. Lors de la rencontre Sonia est très fermée. ne sourit pas du tout et ne répond que par des oui, non, ça doit à un moment M.Landry lui demande si elle sait pourquoi Novec s'est déclassé.

Elle répond oui j'avais dit à mon boss que Je ne voulais pas le savoir mais il me l'a dit quand même. elle passe le reste de la présentation avec les bras croisés.

à la fin de la rencontre M. Landry lui demande si elle a des questions elle dit non, est-ce tout.

il lui mentionne qu'elle peut faire part de tout commentaire ou suggestion à Stéphane ou Chantal ou n'importe qui sur le comité des mesures d'urgence. elle dit ok

elle quitte et retourne sur le plateau

Notes :
(internes) lorsque Sonia quitte la rencontre, M.Landry me demande si elle est toujours comme cela ou si c'est lui qui la met de mauvaise humeur avec la rencontre

pour quelle ait cette attitude durant toute la rencontre. »

Témoignage de Madame Judy Kelly

- [91] Au moment de l'incident, le 25 avril 2018, Madame Kelly occupe le poste de Chef aux Opérations et elle est la supérieure de Madame Ménard;
- [92] En ce qui concerne la rencontre tenue le 24 août 2019 avec Madame Ménard elle explique que cette rencontre n'était pas urgente, sans connotation disciplinaire et se voulait simplement une conversation normale pour faire un retour sur la rencontre tenue le 24 juillet 2019 avec Monsieur Landry;
- [93] Un résumé de cette rencontre est produit sous la cote E-19 et expose ce qui suit :

«

Constat et
Mesures : J'ai rencontré Sonia dans le bureau des CO de 8:15/8:27, j'ai mentionné que je voulais l'attendre sur comment s'était déroulé la rencontre avec Mr Landry. Sonia a répondu bien correct rien à dire.

J'ai demandé à Sonia si elle avait eu la chance de poser des questions. Sonia répondit que non que cela l'intéressait pas du tout qu'elle avait participé parce qu'on lui avait demandé. J'ai demandé à Sonia comment elle avait participé lors de la rencontre. Sonia a répondu pas vraiment car cela m'intéressait pas du tout, qu'elle avait été clair qu'elle ne voulait pas participer.

J'ai mentionné Sonia que j'avais eu un retour sur leur rencontre, que Mr Landry ainsi que Vicky m'ont informé qu'elle était très fermée lors de la rencontre. Sonia a répété que c'était normal car elle n'avait aucune question à lui poser. J'ai demandé à Sonia qu'elle genre d'impression elle croyait avoir laissé à Mr Landry.

Sonia était surprise par ma question, sans réponse j'ai dû expliquer à Sonia que ce comportement lors de la rencontre était inapproprié. Sonia mentionne qu'elle n'a pas nécessairement fait grand-chose à part juste pas poser de question, j'ai expliqué à Sonia que parfois le non verbal peut également parler. Sonia à mentionner qu'elle était désolée mais que cela l'intéressait pas.

J'ai mentionné à Sonia que je comprenais que cela pouvait moins l'intéresser par contre les attentes envers elle était qu'elle ait une meilleure collaboration. Sonia mentionne qu'elle ne sait pas rendu compte de l'impact et qu'elle était désolé. »

- [94] Madame Kelly indique qu'elle a été sous le choc d'apprendre l'existence de la plainte (S-4) l'impliquant compte tenu de la bonne relation qui existait entre elle et Madame Ménard et du fait que la rencontre du 24 août 2019 s'était bien déroulée;

Témoignage de Madame Chantal Gagnon.

- [95] Madame Gagnon est Directrice des Ressources Humaines chez l'employeur;
- [96] Elle accuse réception de la plainte (S-4) le 4 septembre 2019 et considère celle-ci avec sérieux quant à sa recevabilité;
- [97] Le 26 avril 2018, lendemain de l'incident une équipe d'experts est présente pour rencontrer les employés. Madame Ménard participe à ce processus facultatif au terme duquel elle refuse l'aide disponible indiquant ne pas en avoir besoin;
- [98] Le 10 mai 2018, la Firme Landry est embauchée pour comprendre ce qui s'est passé et émettre des recommandations avec l'aide des employés présents lors de l'incident;
- [99] Des rencontres sont prévues individuellement avec les employés ;
- [100] Le 16 juillet une rencontre importante, sans être obligatoire, est fixée avec les employés et la seule personne qui ne participe pas à cette rencontre est Madame Ménard;
- [101] Le 12 décembre 2018 la Firme Landry présente ses conclusions, lesquelles sont à l'effet de réinstaller le système NOVEC avec des mesures de sécurité différentes;

- [102] Le Conseil d'Administration demande que tous les employés soient rencontrés afin de les informer du retour du système NOVEC et des mesures de sécurité qui s'appliqueront lors d'un déclenchement futur du système;
- [103] Le 13 février 2019 un communiqué à cet effet (E-3) est transmis aux employés;
- [104] L'horaire de rencontres obligatoires est préparé (E-4) et selon celui-ci la rencontre fixée avec Madame Ménard est prévue le 16 février à 8h00;
- [105] La rencontre avec le représentant de la Firme Landry et Madame Ménard n'a pas lieu en raison de la prise d'un congé de maladie par cette dernière;
- [106] Une autre rencontre est fixée mais n'aura pas lieu puisque Madame Ménard a procédé à un échange de quart avec un autre employé;
- [107] En date du 24 juillet 2019, Madame Ménard demeure la seule employée qui n'a pas assisté à cette rencontre obligatoire pour tous les employés, et qui porte sur le retour du système Novec 1230 et les nouvelles mesures de sécurité qui seront implantées à la suite de l'incident du 25 avril 2018;
- [108] Monsieur Landry sur place chez l'employeur, ce jour-là, demande à pouvoir rencontrer Madame Ménard en présence d'un représentant de l'employeur;
- [109] Madame Vicky Deslauriers est désignée pour accompagner Madame Ménard lors de cette rencontre;
- [110] Après la rencontre, Monsieur Landry discute avec Madame Gagnon et lui fait part de la fermeture affichée par Madame Ménard;
- [111] Madame Gagnon demande à Madame Deslauriers de lui faire un résumé de la rencontre afin que la gestionnaire de Madame Ménard, en l'occurrence Madame Judy Kelly puisse la rencontrer et la conscientiser sur l'impact de son savoir être;
- [112] A compter du 24 juillet 2019 et jusqu'à la réception de la plainte (S-4), le 4 septembre 2019, Madame Gagnon n'entend plus parler de rien;
- [113] Avant de confier la plainte à un enquêteur externe Madame Gagnon doit s'assurer de la recevabilité de la plainte;
- [114] Ainsi après avoir mené son enquête quant à la recevabilité de la plainte, Madame Gagnon transmet le 6 novembre 2019 (S-3) sa réponse découlant de la plainte (S-4);

- [115] Au sujet de cette réponse du 6 novembre 2019 (S-3), Madame Gagnon indique que l'intention n'est pas de museler ou d'intimider Madame Ménard mais de lui rappeler les principes véhiculés par la politique de harcèlement (E-7), de lui permettre de comprendre que la demande d'un gestionnaire est légitime et non abusive et pour la sensibiliser aux dommages de recourir intempestivement à l'utilisation d'une plainte;
- [116] Madame Gagnon souligne également son désir de protéger les gestionnaires dans le cadre de la gestion courante et normale des affaires;

III- ANALYSE ET MOTIFS

- [117] Le grief (S-1) découlant de la lettre du 6 novembre 2019 (S-3) soulève deux (2) questions;
- [118] La première, concernant la non-recevabilité de la plainte de harcèlement (S-4) soumise le 1^{er} septembre 2019 par Madame Ménard alléguant de l'intimidation à la suite des rencontres tenues les 24 juillet 2019 et 24 août 2019;
- [119] La seconde, associée à la teneur de la mise au point formulée par l'employeur en matière de plaintes dont l'objectif a pour but de discréditer et/ou d'affecter la réputation d'employés ou de se soustraire à des directives émanant de l'employeur;
- [120] La politique de harcèlement au travail en vigueur chez l'employeur (E-7) définit ce que constitue du harcèlement psychologique et s'inspire du libellé de l'article 81.18 de la *Loi sur Normes du Travail* (RLRQ, c.N-1.1);
- [121] À cet égard nous estimons utile de reproduire ci-après la définition prévue à la politique (E-7):

«

3. DÉFINITION DU HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

La Loi sur les normes du travail définit le harcèlement psychologique comme étant :

« une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié. »

Cette définition inclut le harcèlement sexuel au travail ainsi que le harcèlement lié à des motifs contenus dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne. Ces motifs sont la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Par actes répétés, on entend un ensemble de comportements, de parole, d'actes ou de gestes ou une conjonction de deux ou plusieurs de ceux-ci permettant de conclure à une situation de harcèlement. Par ailleurs, un acte isolé, par opposition à l'acte répétitif, peut aussi constituer une forme de harcèlement lorsqu'il s'agit d'un acte qui présente un certain degré objectif de gravité, comme la violence physique ou l'agression sexuelle.

Selon la Commission des normes du travail, l'identification du harcèlement doit s'effectuer selon un processus d'analyse objectif. À cet égard, le critère de la « personne raisonnable » placée dans les circonstances décrites dans une plainte de harcèlement constitue une norme d'identification objective. Le point de comparaison pour cette « personne raisonnable » doit être une norme de conduite acceptée ou tolérée par la société. On prend comme référence une personne douée d'une intelligence et d'un jugement ordinaire, pour voir comment cette personne aurait réagi dans un contexte donné.

L'application de telles normes ne doit pas avoir pour effet de nier l'exercice normal par l'employeur de la gestion de ses ressources humaines. On doit distinguer les actes posés par l'employeur dans le cadre de l'exercice normal et légitime de son droit de gérance, même s'ils impliquent divers inconvénients ou événements déplaisants, de ceux posés de façon arbitraire, abusive, discriminatoire ou hors des conditions normales de travail.

LES COMPORTEMENTS SUIVANTS PEUVENT CONSTITUER DU HARCELEMENT SEXUEL :

Manifestations verbales : propos grossiers, blagues de mauvais goût, avances, propositions ou demandes de faveurs, remarques à caractère sexuel pouvant affecter défavorablement le milieu de travail ;

Manifestations physiques : regards vulgaires ou insistants, attouchements, étreintes, frôlements, pincements, divers actes non sollicités pouvant aller jusqu'à l'agression ;

Manifestations psychologiques : insinuations, invitations sous forme de sous-entendus jusqu'aux demandes explicites, attentions et marques d'affection importunes et connues comme telles, menaces de représailles expresses ou implicites.

LES COMPORTEMENTS SUIVANTS PEUVENT CONSTITUER D'AUTRES FORMES DE HARCELEMENT :

- Empêcher la personne de s'exprimer: l'interrompre sans cesse, lui interdire de parler aux autres, détruire le travail réalisé, la priver de toute possibilité de s'exprimer ;
- Faire des remarques grossières, dégradantes ou offensantes ;
- Faire des insinuations concernant tant la vie professionnelle que privée ;
- Isoler la personne: la mettre à l'écart, ne plus lui parler du tout, nier sa présence, l'ignorer, l'éloigner, empêcher les autres de lui adresser la parole ;
- Déconsidérer la personne: répandre des rumeurs à son égard, la ridiculiser, l'humilier, mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, l'injurier ou la harceler sexuellement ;
- Tenter de discréditer une personne en faisant de fausses allégations, en ne lui donnant plus de tâches à accomplir, en l'obligeant à réaliser des actions dévalorisantes ou absurdes, la mettre en échec, simuler des fautes professionnelles, la dénigrer devant les autres ;
- Menacer, agresser la personne : hurler, la bousculer ;

- Faire des caricatures, des graffitis, du vandalisme ou dommages à la propriété de la victime (voiture, vêtements, instruments de travail, etc.) ou des lieux mis à sa disposition (casier, bureau, etc.).

LES EXEMPLES SUIVANTS NE CONSTITUENT PAS DU HARCELEMENT PSYCHOLOGIQUE :

Exercice normal du droit de gestion : l'exercice par l'employeur ou par ses gestionnaires des activités de gestion, la gestion courante de la discipline, du rendement au travail ou de l'absentéisme, l'attribution des tâches, l'application de la gradation des sanctions- et même le licenciement constituent l'exercice légitime du droit de gestion. Ces actions ne constituent pas du harcèlement psychologique dans la mesure où l'employeur n'exerce pas ces droits de gestion de façon abusive ou discriminatoire.

Conflits de travail : les milieux de travail ne diffèrent pas des autres milieux de vie, et des conflits peuvent y survenir. En soi, un conflit ne constitue pas du harcèlement psychologique. Les conflits au travail, s'ils font l'objet d'une saine gestion, peuvent amener la clarification des responsabilités et l'évolution des relations au sein du personnel. À l'inverse, s'ils sont mal gérés ou non résolus, les conflits peuvent être des incubateurs de harcèlement psychologique, voire des circonstances à risque.

Conditions de travail et contraintes professionnelles difficiles : les conditions de travail et les contraintes professionnelles difficiles, les changements organisationnels lorsqu'ils sont justifiables sur le plan économique ou technologique et lorsqu'ils affectent le personnel de façon non arbitraire. »

- [122] La jurisprudence enseigne qu'en matière de harcèlement psychologique la situation doit s'apprécier dans une perspective globale en fonction de la personne raisonnable placée dans la même situation;
- [123] À la lumière de la preuve soumise et plus particulièrement du témoignage de Madame Ménard concernant les rencontres tenues les 24 juillet et 24 août 2019 alors que cette dernière indique avoir eu l'impression d'être intimidé, le présent Tribunal estime ne pas être en présence d'éléments constitutifs d'un harcèlement psychologique;
- [124] En effet, ces rencontres ont été tenues dans le cadre normal du droit de gestion de l'employeur. La première dans le but de diffuser des informations pertinentes et nécessaires sur le retour du système Novec 1230 et sur les nouvelles mesures de sécurité mises en place en cas de déclenchement de celui-ci. La seconde afin d'effectuer un retour sur le déroulement de la rencontre, du 24 juillet 2019, au cours de laquelle Madame Ménard est plutôt fermée;
- [125] En tenant compte des éléments qui se dégagent de la politique de l'employeur (E-7) et de l'article 81.18 de la *Loi sur les Normes du Travail* à savoir:
1. Une conduite vexatoire
 2. Se manifestant de façon répétée
 3. De manière hostile ou non désirée
 4. Portant atteinte à la dignité ou à l'intégrité
 5. Qui entraîne un milieu de travail néfaste

et sans oublier qu'une seule conduite peut constituer du harcèlement psychologique;

- [126] Le Tribunal ne peut souscrire à l'impression de Madame Ménard selon laquelle elle a vécu de l'intimidation ou de harcèlement psychologique à la suite des rencontres des 24 juillet et 24 août 2019 ;
- [127] L'analyse de la preuve ne permet pas de déceler des agissements qui, pour une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances, auraient pu constituer de l'intimidation ou du harcèlement;
- [128] En effet, les témoignages de Mesdames Ménard, Deslauriers et Kelly ne permettent pas de dégager une attitude, un comportement, des paroles, des agissements etc., qui, lors de ces rencontres tenues les 24 juillet et 24 août 2019, auraient constituer une forme d'intimidation ou de harcèlement;
- [129] Dans le contexte faisant suite à l'incident survenu le 25 avril 2018, au retour du système Novec 1230, à l'instauration de nouvelles mesures de sécurité qui seront mises en place, à l'importance de diffuser à tous les employés ces nouvelles mesures, aux obligations des parties en matière de santé et de sécurité du travail, et à la difficulté rencontrée pour compléter le processus avec Madame Ménard, le Tribunal estime que tout le déroulement de cette affaire s'est exercé dans le cadre normal d'une relation employeur -employé rien de plus, rien de moins;
- [130] Certes des explications demandées ou fournies, de façon contemporaine, auraient pu contribuées à clarifier la situation mais il n'en demeure pas moins, à la lumière des faits rapportés, que l'appréciation qu'en fait Madame Ménard demeure une impression purement subjective, non-fondée par la preuve et ne peut constituer le reflet de ce qu'une personne raisonnable serait en mesure de percevoir dans les mêmes circonstances;
- [131] La décision rendue le 6 novembre 2019 (S-3) par l'employeur quant à la non-recevabilité de la plainte de Madame Ménard (S-4) n'étant pas déraisonnable, arbitraire ou abusive, le présent Tribunal ne saurait intervenir à l'égard de celle-ci;
- [132] Quant à la seconde question soulevée, à l'effet que la lettre du 6 novembre 2019 (S-3) constitue une mesure disciplinaire et un abus du droit de gérance, servant à dissuader Madame Ménard de soumettre ultérieurement une plainte pour harcèlement psychologique, le Tribunal estime que le teneur de la lettre n'est pas de nature disciplinaire ni de nature à empêcher ou décourager Madame Ménard de se prévaloir d'une plainte de harcèlement psychologique dans le futur ;
- [133] De l'avis du Tribunal il ne s'agit que d'un rappel quant à l'utilisation judiciaire de cette procédure;

[134] À cet égard, il suffit de rappeler certains extraits de la politique de harcèlement au travail (E-7) lesquels stipulent:

«

2. DÉCLARATION DE PRINCIPE

La demande d'intervention ne doit pas reposer sur de fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées.

5. AVIS À L'EMPLOYEUR

Le recours à la procédure ne doit pas être dans l'objectif de nuire ou de véhiculer de fausses allégations en raison des torts importants qu'une telle conduite pourrait causer aux personnes visées.»

[135] Ainsi le fait de clarifier que, le but d'une plainte de harcèlement psychologique n'est pas de discréditer et/ou d'affecter la réputation d'une autre personne ni pour servir à se soustraire à des directives, n'est pas abusif en soi et semble suffisamment précis pour en limiter la portée plutôt générale que l'on désire y attribuer;

[136] Ce rappel formulé, dans la décision (E-3) de l'employeur, vise uniquement à préciser qu'il s'agit d'un processus sérieux qui doit être utilisé judicieusement en raison des conséquences qu'il est susceptible d'entraîner et à cet égard, cette mise au point n'apparaît pas abusive, arbitraire ou discriminatoire dans les circonstances particulières du présent dossier;

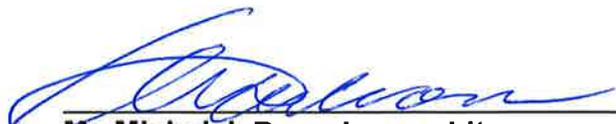
[137] Madame Gagnon, lors de son témoignage, précise d'ailleurs que l'intention de l'employeur n'est pas de museler, de discipliner ou d'intimider la salariée mais plutôt de la conscientiser sur le sérieux d'une plainte de harcèlement qui doit demeurer dans les limites applicables de la politique (E-7) et de la *Loi*;

[138] Après avoir étudié la preuve, la jurisprudence, pris en considération les arguments soumis par les parties, les dispositions pertinentes de la convention collective et sur le tout délibéré.

IV- DISPOSITIF

Le Tribunal rejette le grief.

Laval, ce 3 novembre 2022


Me Michel J. Duranleau, arbitre