

EYB 2018-303794 – Résumé

Cour supérieure

9072-0368 Québec inc. c. Bouchard
150-17-003400-170 (approx. 28 page(s))
31 octobre 2018

Décideur(s)

Thibault, Carl

Type d'action

DEMANDE en dommages-intérêts fondée sur la commission de vols.
ACCUEILLIE en partie. DEMANDE reconventionnelle. REJETÉE.

Indexation

TRAVAIL; CONTRAT DE TRAVAIL; OBLIGATIONS DU SALARIÉ; EXÉCUTION DE LA PRESTATION DE TRAVAIL CONVENUE; LOYAUTÉ; gérante dans un Subway; vols de temps et d'argent; obtention de bonis sans droit; stratagèmes frauduleux; CONGÉDIEMENT; MOTIF SÉRIEUX; RÉSILIATION; PRÉAVIS; congédiement après dix ans de service; malhonnêteté de la salariée; absence de droit au préavis de départ; RESPONSABILITÉ CIVILE; RESPONSABILITÉ DU FAIT PERSONNEL; FAUTE; FAUTE INTENTIONNELLE OU LOURDE; PRÉJUDICE MATÉRIEL; PERTES PÉCUNIAIRES; DOMMAGES-INTÉRÊTS; DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNITIFS (DOMMAGES EXEMPLAIRES); condamnation aux remboursements des pertes subies par l'employeur; non-respect des règles de fraîcheur; risques pour la clientèle; PRESCRIPTION; PRESCRIPTION EXTINCTIVE; PRESCRIPTION TRIENNALE; COMPUTATION DU DÉLAI; faits découverts à la suite du congédiement

Résumé

La salariée défenderesse occupait le poste de gérante dans un restaurant de la chaîne Subway, lorsqu'elle a été congédiée par l'employeur demandeur, 12 ans après son embauche. Il a été mis fin à son emploi au motif qu'elle ne se conformait pas aux exigences des restaurants notamment en ce qui a trait à la fraîcheur des aliments, celle-ci ne respectant pas les dates de péremption, notamment. Il a, par la suite, été découvert qu'elle volait du temps et de l'argent. L'employeur lui réclame maintenant une indemnité de 52 912,07 \$ équivalant aux pertes financières et aux inconvénients subis en lien avec la commission de ces vols et un montant de 25 000 \$ en dommages-intérêts punitifs. Par reconvention, la salariée réclame une somme de 100 000 \$ pour dommages moraux et en remboursement de frais extrajudiciaires.

Les faits à l'origine du dépôt des présentes procédures ont été découverts après le congédiement. Le recours a été introduit moins de trois ans plus tard. Le droit d'action n'est donc pas prescrit.

Le visionnement des caméras de surveillance entre autres fait voir que la salariée a volé du temps. Tout porte à croire qu'il ne s'agit pas de simples erreurs de compilations, mais bien d'un stratagème peaufiné et non contredit. Les affirmations de la salariée, suivant lesquelles il s'agirait d'heures travaillées pendant des journées fériées ou de temps pris par son conjoint pour effectuer des travaux de réparation dans le restaurant et utilisés à son bénéfice pour réduire ses semaines de travail, sont invraisemblables et contredites par des employés qui étaient sur place. Force est de supposer que ces agissements fautifs ont perduré sur une période d'au moins dix ans. En ajustant le salaire gagné durant ces années et en comptabilisant le temps consacré pour aller faire les dépôts à la banque, le montant accordé à l'employeur pour le vol de temps des cinq dernières années travaillées est réduit à 63 562,56 \$. Pour ce qui est des cinq années précédentes, la preuve est plus ténue. Considérant, la malhonnêteté de la salariée et les pertes générales qu'a pu subir l'employeur, une indemnité de 40 000 \$ est appropriée.

La salariée s'est également fait frauduleusement rembourser des achats non justifiés. C'est ce qui ressort des factures et des preuves de remboursement trouvées dans une boîte dans le restaurant. Il est également en preuve qu'elle aurait commis des vols en n'enregistrant pas les commandes de plusieurs clients dans la caisse et en faisant des remboursements de marchandises vendues à son propre bénéfice. Suivant les éléments au dossier, une somme de 38 776,24 \$ est accordée à l'employeur à ces chapitres.

La salariée ne respectait pas les normes strictes du franchiseur quant à la gestion de la nourriture et aux dates de péremption, c'est ce qui lui a permis d'atteindre de très bas coût de nourriture et, de ce fait, d'obtenir des bonis en lien avec l'atteinte de cet objectif précis. Si elle avait respecté les règles de fraîcheur auxquelles elle était tenue, elle n'aurait pas obtenu ces bonis. L'employeur a droit au remboursement d'un montant de 13 750 \$.

Compte tenu du non-respect de son obligation d'honnêteté, la salariée n'aurait pas dû recevoir de préavis avant son congédiement. Ce sont 2 590 \$ qui reviennent à l'employeur.

Considérant la nature et la fréquence des vols, les conséquences graves possibles sur la santé de la clientèle et la perspective pour l'employeur de perdre sa franchise et tenant compte de l'absence de preuve quant à la situation patrimoniale de la salariée, bien qu'elle semble être difficile, un montant de 10 000 \$ est accordé à titre de dommages-intérêts punitifs.

Pour ces motifs, la salariée est condamnée à verser 168 678,80 \$ à l'employeur.

Jurisprudence citée

1. *Barrette c. Union canadienne, compagnie d'assurances*, [EYB 2013-227285](#), [2013] R.J.Q. 1577, 2013 QCCA 1687, J.E. 2013-1754 (C.A.)
2. *Cinar Corporation c. Robinson*, [2013] 3 R.C.S. 1168, 2013 CSC 73, [EYB 2013-230908](#), J.E. 2014-32
3. *Fréchette c. Bourbeau*, [EYB 2014-241416](#), 2014 QCCS 4110 (C.S.)
4. *Jean Pierre c. Benhachmi*, [EYB 2018-291346](#), 2018 QCCA 348 (C.A.)
5. *Québec (Agence du revenu) c. Groupe Enico inc.*, [EYB 2016-261183](#), 2016 QCCA 76, J.E. 2016-257 (C.A.)
6. *Rosenberg c. Canada (Procureur général)*, [EYB 2014-244079](#), 2014 QCCA 2041, J.E. 2014-2020 (C.A.)
7. *Selectron inc. c. Gagnon*, [EYB 2015-256352](#), [2015] J.Q. no 8363, 2015 QCCS 4143 (C.S.)

Doctrine citée

1. AUST, A.-E. et AUST, T.-L., *Le contrat d'emploi*, 3e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2013, 1466 p., p. 522
2. ROYER, J.-C. et LAVALLÉE, S., *La preuve civile*, 4e éd., Montréal, Éditions Yvon Blais, 2008, 1820 p., p. 748

Législation citée

1. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12, art. [49](#)
2. *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64, art. [1619](#), [1621](#), [1621](#) al. 1, [1621](#) al. 2, [2803](#), [2804](#), [2805](#), [2846](#), [2849](#)
3. *Code de procédure civile*, RLRQ, c. C-25.01, art. [51](#)

Début du résumé

Date de mise à jour : 20 novembre 2018

Date de dépôt : 20 novembre 2018

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE CHICOUTIMI

N° : 150-17-003400-170

DATE : Le 31 octobre 2018

SOUS LA PRÉSIDENCE DE L'HONORABLE CARL THIBAUT, j.c.s.

9072-0368 QUÉBEC INC.,

Demanderesse

c.

SUZANNE BOUCHARD,

Défenderesse

JUGEMENT

I. APERÇU

[1] 9072-0368 Québec inc. (ci-après «Subway») réclame de Suzanne Bouchard, son ex-employée, une somme totalisant 252 912,07 \$, dont 25 000 \$ à titre de dommages exemplaires, afin de compenser les pertes financières et les inconvénients subis suite à la commission de vols par cette dernière.

[2] Suzanne Bouchard nie sa responsabilité et, se portant demanderesse reconventionnelle, réclame de la demanderesse 100 000 \$ en dommages moraux, en sus des honoraires professionnels et des frais extrajudiciaires engagés dans la conduite de sa défense.

[3] Subway plaide que la défenderesse a commis plusieurs fautes graves, à savoir du vol de temps, diverses transactions non enregistrées dans la caisse, le non-respect des politiques des restaurants Subway en vue de frauder la demanderesse, des débours injustifiés, l'obtention de bonis par tricherie et un préavis obtenu sans droit, et ce, alors que Suzanne Bouchard était à l'emploi de Subway.

[4] Bien que la défenderesse n'ait pas témoigné au procès, elle nia, lors de son interrogatoire au préalable tenu le 2 juin 2017, les faits reprochés et précisa qu'elle ne devait aucune somme d'argent à Subway. Elle mentionna qu'avec l'aide de monsieur Adrien Dufour, son conjoint, elle avait fourni à la demanderesse des services bien au-delà de ses obligations professionnelles. Elle alléguait avoir toujours respecté les horaires prescrits par Subway, que les dépenses effectuées l'avaient été au bénéfice de cette dernière, et qu'elle n'avait jamais reçu de bonis sans respecter les exigences strictes du franchiseur.

II. QUESTIONS EN LITIGE

1. Le recours de la demanderesse est-il prescrit ?
2. Suzanne Bouchard a-t-elle commis une faute auprès de la demanderesse?
3. La demanderesse est-elle bien fondée de réclamer la somme de 227 912,07 \$ à Suzanne Bouchard?
4. La demanderesse est-elle bien fondée de réclamer une somme de 25 000 \$ à titre de dommages exemplaires?
5. Les dommages de la demanderesse reconventionnelle sont-ils justifiés?

III. LE CONTEXTE

A) Faits non contestés

[5] Subway agit dans le domaine de la restauration, à titre d'opérateur franchisé des restaurants Subway dans la région de Chicoutimi. Elle exploite notamment un restaurant Subway situé au centre d'achat Place du Royaume à Chicoutimi¹.

[6] Suzanne Bouchard est une employée de ce restaurant depuis le mois de mars 2004 et fut nommée au poste de gérante au début de l'année 2005.

[7] La défenderesse a comme responsabilités, en plus de s'assurer de la fraîcheur des aliments, la gestion des entrées et sorties d'argent des caisses, les dépôts, les paiements des débours à même la caisse, les remboursements aux clients, la gestion des horaires, l'embauche et la gestion des employés, la comptabilité concernant les heures transmises au système de paie Desjardins ainsi que la mise en œuvre et le respect des politiques du franchiseur.

¹ Voir pièce P-1.

[8] Le 13 juin 2016, la défenderesse est congédiée par la demanderesse, ne répondant pas aux exigences d'opération de cette dernière².

B) La preuve en demande

1. Isabelle Boucher

[9] Isabelle Boucher est propriétaire avec son conjoint, Gilles Villeneuve, du restaurant Subway de la Place du Royaume.

[10] Elle explique que la fraîcheur des aliments est au cœur de la marque de commerce de Subway. Les standards de qualité y sont très élevés. Les employés doivent respecter à la lettre la charte liée à la durée de vie des aliments³. C'est la responsabilité de la gérante et des employés de s'assurer que les dates de début et de fin de vie des aliments soient respectées.

[11] Trois caméras de surveillance permettent d'avoir une vue d'ensemble sur la cuisine, la table à sandwiches et la caisse.

[12] De 2004 à 2016, Suzanne Bouchard prépare et collige l'ensemble des documents nécessaires à la comptabilité. Elle fait les dépôts. Quotidiennement, un rapport de caisse est imprimé, communément appelé un «Z», permettant d'obtenir le résultat des ventes de la journée, le nombre de clients, la description des items vendus ainsi que le détail de chaque transaction pour chaque heure d'opération. Également, il est possible de constater les sorties d'argent (les débours) pour payer l'achat de fournitures ainsi que les annulations de caisse. De plus, les heures travaillées par chaque employé apparaissent sur le ruban de caisse. C'est le détail de l'ensemble des «Z» qui permet de connaître l'historique comptable hebdomadaire du restaurant.

[13] Pour l'ensemble des restaurants Subway, les semaines débutent le mercredi et se terminent le mardi. Les ventes de la semaine sont par la suite acheminées à la maison mère au Connecticut.

[14] Stéphanie St-Gelais est la superviseure de l'ensemble des restaurants de la demanderesse. Elle est la fille de la défenderesse et a pu occasionnellement remplacer la défenderesse pour effectuer diverses tâches reliées à la gestion du restaurant.

[15] Isabelle Boucher précise qu'au début de chaque quart de travail, il doit y avoir un fond de caisse de 250 \$. Ainsi, après avoir comptabilisé les ventes, «il est très rare que ça balance», dit-elle. Selon madame Boucher, sous la supervision et à la demande de Suzanne Bouchard, les surplus étaient déposés dans le coffre-fort sans aucune inscription.

[16] Concernant la confection des paies, la défenderesse communique une fois aux 2 semaines par téléphone avec le service de paie de Desjardins pour transmettre le nombre d'heures travaillées pour chaque employé. Cette opération lui prend environ 10 minutes.

² Voir pièce P-10.

³ Voir pièce SB-1.

[17] Chaque restaurant Subway fait l'objet d'une supervision par le franchiseur. En l'espèce, Marc Racine agit à titre de conseiller aux opérations. Son rôle est d'effectuer des évaluations mensuelles pour s'assurer que les politiques de Subway sont respectées.

[18] Selon Isabelle Boucher, Marc Racine se présente en décembre 2015 au restaurant de la Place du Royaume vers 11 h15. La défenderesse est absente même si elle est inscrite sur l'horaire. Suite à ses vérifications, il communique avec madame Boucher pour l'aviser que tous les aliments dans le réfrigérateur et dans la table froide située devant les clients sont périmés et, de ce fait, que son restaurant est en situation de non-conformité.

[19] C'est alors qu'il lui mentionne que si la situation perdure, elle pouvait perdre l'ensemble de ses franchises et que lors des prochaines évaluations, il porterait une attention particulière à la datation des aliments.

[20] Madame Boucher communique donc avec Stéphanie St-Gelais pour l'aviser de l'urgence de la situation afin de remédier dans les plus brefs délais à la problématique. Le conjoint de madame Boucher fait de même avec la défenderesse.

[21] Le 21 janvier 2016, Marc Racine revient faire une évaluation et note une amélioration des points de non-conformité. Cependant, il note que la portion du coût de la nourriture par rapport au chiffre de vente (ci-après «coût de la nourriture») est toujours trop bas par rapport à la norme mondiale. Néanmoins, les résultats rassurent Isabelle Boucher qui tient pour acquis que Stéphanie St-Gelais et la défenderesse ont fait les efforts nécessaires pour redresser la situation.

[22] En avril 2016, Marc Racine constate encore cependant la présence d'anomalies majeures, surtout en lien avec le coût de la nourriture.

[23] Isabelle Boucher mentionne que le 5 juin 2016, Stéphanie St-Gelais l'avise qu'elle doit s'absenter pour une période de 1 mois en raison de problèmes de santé. Le lendemain, elle rencontre Karine Bouchard, gérante d'un autre restaurant Subway appartenant à la demanderesse, et ce, pour remplacer Stéphanie St-Gelais à titre de superviseuse. Karine Bouchard accepte le poste, mais lui mentionne qu'il y a peut-être des anomalies au restaurant géré par la défenderesse.

[24] Le 9 juin, Karine Bouchard se présente au restaurant Subway de la Place du Royaume et rencontre Suzanne Bouchard pour effectuer l'inspection du restaurant.

[25] Suite à cet exercice, elle rencontre Isabelle Boucher et Gilles Villeneuve. Elle relate alors que le coût de la nourriture est anormalement bas. Les opérations d'annulations sur la caisse sont très élevées, se chiffrant entre 24 et 47 %. La normale se situe entre 7 et 11 % et lorsque le restaurant tombe en période de couponnage, la moyenne totalise 15 %.

[26] Devant cette situation, Isabelle Boucher et Gilles Villeneuve convoquent, en date du 13 juin 2016, Suzanne Bouchard à une rencontre. Ils lui annoncent

qu'elle ne rencontre plus les exigences des restaurants Subway et qu'ils doivent mettre un terme à son emploi⁴.

[27] Le 14 juin 2016, Karine Bouchard se présente au bureau de la défenderesse pour aller faire les dépôts. Elle constate qu'il y a des débours avec des factures dans le fond d'une boîte qui ne sont pas conformes et nécessaires au bon fonctionnement du restaurant.

[28] De plus, elle réalise, en analysant l'horaire de travail de la défenderesse et le contenu des caméras de surveillance, que la présence réelle de madame Bouchard au restaurant ne correspond pas au temps inscrit sur l'horaire.

[29] Le visionnement des caméras de surveillance permet également de voir que la défenderesse change les dates sur les plats.

[30] Le 15 juin, devant l'urgence de la situation, Isabelle Boucher se présente au restaurant de la Place du Royaume et observe les mêmes anomalies que celles décrites par Karine Bouchard. Elle réalise que la défenderesse lui prend du temps et que certains débours sont effectués sur la caisse sans qu'il n'y ait de factures correspondantes.

[31] Selon le témoin madame Boucher, c'est à ce moment qu'elle constate la gravité de la situation. Elle communique alors avec une firme spécialisée et obtient le contenu de 9 semaines d'enregistrement vidéo s'échelonnant du 13 avril au 13 juin 2016⁵.

[32] Suite au visionnement, elle prépare un tableau⁶ illustrant les heures réellement payées selon l'horaire⁷ et celles réellement travaillées.

[33] À cet égard, la défenderesse admet que le visionnement du contenu des caméras de surveillance⁸, permet d'établir qu'elle fut absente du restaurant pour une durée de 114 heures, à raison de 12.66 heures par semaine. Compte tenu d'un taux horaire de 20 \$ et incluant les avantages sociaux, cela représente un montant de 2 280 \$.

[34] Selon Isabelle Boucher, une somme de 131 733, 33 \$ ($2\ 280 \$ \div 9 \times 52 \times 10$) fut volée en temps par Suzanne Bouchard.

[35] En outre, le visionnement des enregistrements vidéo⁹ démontre que la défenderesse aurait commis plusieurs vols en n'enregistrant pas les commandes des clients dans le système informatique, alors que ces derniers payaient tout de même leur facture¹⁰.

⁴ Voir pièce P-10.

⁵ Voir pièce P-3.

⁶ Voir pièce P-4.

⁷ Voir pièce P-4-1.

⁸ Voir pièce P-3 (visionnement des caméras de surveillance entre le 13 avril 2016 et le 13 juin 2016.

⁹ Id.

¹⁰ Voir pièce P-9.

[36] Pour ce faire, madame Boucher a fait la liste de toutes les transactions qui n'ont pas été enregistrées dans la caisse¹¹. Plusieurs items ont donc été vendus et payés, mais non comptabilisés. Pour certaines transactions, le module d'enregistrement des ventes (MEV) n'a pas enregistré la vente et, de ce fait, aucune facture ne fut remise au client, contrairement à ce que prévoit la loi.

[37] La défenderesse réclame donc 1 636,18 \$¹² à ce chapitre.

[38] Toujours selon madame Boucher, madame Bouchard s'est fait rembourser des sommes d'argent par Subway à de multiples reprises en prétendant qu'il s'agissait d'achats faits au bénéfice de cette dernière.

[39] Elle précise que tous les achats pour l'ensemble de ses restaurants doivent obligatoirement être faits auprès du fournisseur Cisco. S'il manque un produit, les gérants doivent, dans un premier temps, vérifier sa disponibilité dans un autre restaurant, et ce, avant de se le procurer dans un magasin de la région.

[40] Ainsi, Isabelle Boucher a confectionné un tableau précisant les achats et remboursements douteux faits par la défenderesse entre le 28 mai 2008 et la fin juillet 2016¹³. La totalité de ces remboursements représente une somme de 22 341,27 \$.

[41] À titre d'exemple, le témoin affirme que la défenderesse a fait l'achat, les 19 et 20 mai 2014, d'articles de quincaillerie non justifiés totalisant 283,09 \$¹⁴.

[42] La défenderesse a également effectué des remboursements fictifs à des clients, pour par la suite détourner les sommes à son profit¹⁵. Les ventes étaient alors comptabilisées dans la caisse puis retirées, sans pièce justificative. Cette situation pouvait survenir occasionnellement lorsqu'un client voulait être remboursé. À titre d'exemple, pour la semaine du 7 au 13 janvier 2015, un ajustement de 21,70 \$ fut effectué sans pièce justificative.

[43] Selon Isabelle Boucher le montant total des ajustements injustifiés s'élève à 14 798,79 \$¹⁶.

[44] Par ailleurs, elle mentionne que suite au rachat, en 2003, des parts de leur associé dans les restaurants, ils ont entrepris de diminuer le coût de la nourriture de l'ensemble de leurs succursales. Pour ce faire, ils ont instauré auprès des gérants un système de boni lié à la performance. Selon madame Boucher, la défenderesse était sa meilleure gérante et réussissait à atteindre des ratios très bas et obtenir ainsi les meilleurs bonis¹⁷. Étant donné que l'ensemble des restaurants avait réussi à diminuer leur ratio, il fut décidé, en 2010, de mettre un terme à l'octroi des bonis.

¹¹ Voir pièce P-9, P-9-1 à P-9-29.

¹² Préc., note 10.

¹³ Voir pièce P-5 et P-5-1.

¹⁴ Voir pièce P-5, p.43.

¹⁵ Préc., note 13.

¹⁶ Id.

¹⁷ Voir pièce P-6.

[45] Finalement, le conjoint de la défenderesse, Adrien Dufour, n'a jamais été autorisé à travailler pour les restaurants. Il n'y a jamais eu d'entente pour le paiement de quelque somme d'argent que ce soit en lien avec cet individu. Cependant, il a pu aider, à l'occasion, à transporter des tables et chaises lors de l'ouverture ou la fermeture d'une terrasse de l'un de leurs restaurants.

2. Témoignage d'Audrey Savard

[46] Audrey Savard relate avoir travaillé au restaurant Subway de la Place du Royaume du mois d'août 2012 à décembre 2014. Suzanne Bouchard était la gérante.

[47] Selon madame Savard, il était difficile de travailler sous les ordres de la défenderesse. Le matin, au début du quart de travail, elle devait vérifier les dates sur les emballages des aliments. Suzanne Bouchard lui demandait alors de changer les dates afin d'en étirer la durée de vie.

[48] La défenderesse lui demandait aussi de tricher sur les quantités de nourriture servies aux clients. À titre d'exemple, si, dans un sandwich, la portion est de 3 onces de viande, elle devait plutôt en mettre 2.5 onces, ce qui est évidemment contraire à la politique et à la charte des aliments de Subway¹⁸.

[49] Madame Savard mentionne que pour chaque quart de travail, les heures d'arrivée et de fin de travail étaient inscrites pour chaque employé. Cependant, pour la défenderesse, on ne retrouvait uniquement inscrite que l'heure d'arrivée, rarement l'heure de départ. La défenderesse arrivait souvent après 7 h et pouvait quitter vers 12 h 30 et au plus tard, à 13 h 30.

[50] Elle relate également que Suzanne Bouchard est la seule personne autorisée à faire les débours à la caisse. Lorsqu'elle allait faire des commissions pour le restaurant, la facture pouvait traîner un certain temps sur le bureau. Au contraire, lorsque c'était la défenderesse, elle ne voyait jamais les factures et on retrouvait dans les sacs des items qui n'étaient pas en lien avec le bon fonctionnement du restaurant.

[51] En juin 2015, elle est allée travailler dans un restaurant Subway à Québec. C'était «le jour et la nuit» en comparaison avec son travail effectué sous les ordres de Suzanne Bouchard. Elle devait alors respecter à la lettre les politiques de Subway quant à la gestion des aliments.

[52] Outrée de la situation, madame Savard communique alors avec Daphné Chartier qui travaille au Subway de la Place du Royaume pour lui donner les coordonnées de Marc Racine, superviseur du restaurant, afin qu'elle dénonce la situation.

[53] Elle précise toutefois qu'en juin 2016, lors de son retour dans la région de Chicoutimi, elle était à la recherche d'un emploi et est retournée rencontrer la défenderesse pour vérifier la possibilité de travailler à nouveau au restaurant Subway de la Place du Royaume.

¹⁸ Voir pièce S-B-1.

3. Témoignage de Marc Racine

[54] Marc Racine est consultant aux opérations pour les restaurants Subway. Son travail consiste à seconder les franchisés dans leurs opérations et à procéder à des évaluations mensuelles afin de vérifier le respect des règles gouvernementales et des normes du franchiseur Subway.

[55] C'est ainsi qu'en octobre 2015, il procède à une évaluation du restaurant Subway de la Place du Royaume. Il constate des anomalies au niveau administratif. Le coût de la nourriture est anormalement bas. Le coût de la nourriture et des emballages pour opérer un restaurant Subway représente environ 32 à 35 % du chiffre d'affaires du restaurant. Or, pour le restaurant géré par Suzanne Bouchard, ce ratio était de 7 à 9 % plus bas que la moyenne mondiale des restaurants de la chaîne.

[56] Monsieur Racine constate aussi un problème de fraîcheur des aliments et une baisse significative des ventes¹⁹.

[57] Lors de son évaluation du mois de novembre 2015, il note à nouveau que les normes d'opération ne sont pas respectées. Il exige alors une formation des employés pour réviser les normes de préparation et de datation des aliments afin d'éviter des risques de contamination.

[58] Au début décembre 2015, le témoin reçoit l'appel d'une employée du restaurant de la Place du Royaume, Daphné Chartier, lui suggérant de venir faire une visite des lieux sans s'annoncer.

[59] C'est ainsi qu'il se présente au restaurant le 2 décembre 2015 pour procéder à une évaluation.

[60] Il constate que les pains et les biscuits de la veille ne sont pas jetés et qu'il y a un problème au niveau de la datation des aliments. En outre, les portions individuelles de viande sont inférieures à 3 onces et ne respectent pas le poids recommandé par la charte des aliments.

[61] Marc Racine est fâché de la situation.

[62] Alors qu'il se trouve dans la chambre froide, Daphné Chartier vient le rencontrer. Elle est bouleversée et se met à pleurer. Il en résulte une discussion entre eux.

[63] Suite à ses constatations, Racine rédige un rapport²⁰ et déclare le restaurant non conforme. Il avise alors Stéphanie St-Gelais, Isabelle Boucher et Gilles Villeneuve de la situation.

[64] Le 21 janvier 2016, Marc Racine revient faire une évaluation. Il constate qu'il y a beaucoup d'annulations d'items, au-delà de la normale. De plus, le coût de la nourriture est encore anormalement bas, mais les ventes sont en augmentation²¹.

¹⁹ Voir pièce P-11, p.6.

²⁰ Voir pièce P-11, rapport du 2 décembre 2015.

²¹ Voir pièce P-11, rapport du 21 janvier 2016, p. 5 et 7.

[65] Finalement, le 1^{er} février 2016, il constate à nouveau un pourcentage trop élevé d'annulations d'items, une baisse des ventes et un coût de nourriture encore une fois anormalement bas²².

[66] Il précise que lors d'achats de fournitures pour le restaurant, les franchisés doivent obligatoirement passer par le fournisseur Cisco, sauf pour les articles de papeterie. Il est également interdit de rajouter de l'eau dans la soupe ou le café.

[67] Il mentionne que la gérante doit faire l'inventaire du restaurant une fois par semaine. Les dépôts doivent être faits tous les jours ou, à défaut, aux 3 jours. Le temps alloué à la préparation des horaires hebdomadaires est évalué de 15 à 30 minutes. En somme, 98 % du travail se fait au restaurant.

4. Témoignage de Daphné Chartier

[68] Daphné Chartier a travaillé au restaurant Subway de la Place du Royaume de 2013 à 2015 et, par la suite, à compter d'août 2016.

[69] De 2013 à 2015, madame Suzanne Bouchard est la gérante. Il y a souvent des chicanes entre elles et elle est constamment en proie aux critiques.

[70] Relativement à la datation des aliments, on l'oblige à ne pas suivre la charte. Elle ne jette jamais de nourriture. Lorsque la date est échue sur un produit, elle lui attribue tout simplement une date ultérieure. C'est la défenderesse qui lui demande d'agir ainsi. Elle croit alors que c'est la manière de procéder.

[71] Suite à une formation sur la préparation des aliments donnée par Marc Racine, elle se rend bien compte que la situation ne peut continuer et qu'il existe des risques d'empoisonnement alimentaire.

[72] En novembre 2015, elle décide donc de communiquer avec Marc Racine pour l'inviter à venir faire une visite surprise au restaurant.

[73] C'est ainsi que le 2 décembre 2015, Marc Racine se présente au restaurant et débute son inspection. Il discute avec madame Chartier et lui mentionne que la datation des aliments est inexacte. Elle se sent mal et précise alors que la situation est attribuable à Suzanne Bouchard, qui souhaite que les aliments durent plus longtemps.

[74] Elle ajoute que les pains, les biscuits et la soupe ne sont pas jetés à la fin de la journée. Ces items sont remis en vente pour le dîner du lendemain. De plus, le café n'était pas jeté après 2 heures.

[75] Elle mentionne que l'horaire de travail de la défenderesse comporte des irrégularités. Suzanne Bouchard arrive généralement au restaurant vers 7 h 30 – 8 h et repart vers 12 h – 12 h 30.

[76] Lorsque madame Chartier revient travailler pour les restaurants Subway en août 2016, les règles sont respectées à la lettre et tout ce qu'elle sert aux clients est frais.

²² Voir pièce P-11, rapport du 1^{er} février 2016, p. 7 et 8.

5. Témoignage de Karine Bouchard

[77] Karine Bouchard travaille pour les restaurants Subway depuis l'année 2008. Dans un premier temps, elle a travaillé de 2008 à 2016. À titre de gérante au restaurant Subway à Chicoutimi sur le boulevard St-Paul. Depuis juin 2016, elle agit comme superviseure pour l'ensemble des restaurants Subway appartenant à la demanderesse.

[78] Elle explique que les gérants doivent superviser la manipulation des aliments. À cet effet, ils doivent former les employés pour qu'ils respectent à la lettre la charte des aliments²³. Ils s'occupent également de faire les achats de fournitures et les dépôts d'argent à la banque. Les inventaires se font le mercredi matin.

[79] La confection des horaires nécessite de 10 à 15 minutes par semaine. On y indique toujours l'heure du début et de la fin du quart de travail. Les heures de chaque employé sont comptabilisées le mercredi matin et transmises aux deux semaines à Desjardins.

[80] Karine Bouchard mentionne que lorsqu'elle était gérante, les dépôts se faisaient à la Caisse populaire Desjardins située à proximité du restaurant. Elle allait chercher du change une fois par semaine et cela lui prenait environ 15 minutes.

[81] Lorsqu'il manque des fournitures au restaurant, la superviseure s'en occupe et lui apporte les items manquants. Une ou deux fois par année, elle achète des articles de papeterie dans un magasin autre que le fournisseur Cisco.

[82] La comptabilité prend environ 5 minutes par jour. Elle ne se déplace pas chez le comptable et envoie les documents par fax.

[83] Les gérants s'occupent des débours, consistant toujours en l'achat de journaux et du lavage des tapis. Lorsqu'elle obtient le coupon de débours, elle le broche avec la facture et place le tout dans une enveloppe pour la comptabilité.

[84] En cas d'annulation de facture, la gérante doit garder cette dernière à titre de pièce justificative ainsi que la preuve du remboursement, s'il y a lieu.

[85] Par ailleurs, il est possible d'annuler un item sur le bouton correction de la caisse sans que la transaction n'apparaisse dans le module d'enregistrement des ventes.

[86] Le témoin mentionne également que lors des inspections mensuelles, Stéphanie St-Gelais l'informait à l'avance de la date prévue pour cet exercice.

[87] Elle allègue que le coût de la nourriture et la productivité du restaurant Subway de la Place du Royaume sont toujours très bas comparativement à la moyenne des autres restaurants.

[88] De 2008 à 2016, elle n'a jamais observé Adrien Dufour faire des travaux au restaurant situé sur le boulevard Talbot. À cette époque, elle travaillait au

²³ Voir pièce SB-1.

restaurant de 6 h à 16 h, du lundi au vendredi. Au surcroît, si des travaux avaient été exécutés par monsieur Dufour les fins de semaine, les employés l'en auraient avisée.

[89] Finalement, elle précise qu'entre 2008 et 2016, elle n'avait aucune autorité sur ce qui se passait au restaurant Subway de la Place du Royaume.

6. Témoignage de Gilles Villeneuve

[90] Gilles Villeneuve est opérateur pour les restaurants Subway, dont celui sous la supervision de Suzanne Bouchard.

[91] Il a élaboré un tableau qui représente le nombre d'heures inscrit sur les horaires et celui réellement déclaré à Desjardins entre le 6 juillet 2004 et le 21 juin 2016²⁴.

[92] Il mentionne qu'en comparant les heures inscrites sur les horaires et supposément travaillées par la défenderesse à celles réellement transmises à Desjardins, on réalise que Suzanne Bouchard déclarait un nombre d'heures travaillées plus élevé que les heures inscrites sur les horaires. Cette manière de procéder a généré des revenus injustifiés de 38 775 \$.

[93] Par ailleurs, lors de l'élaboration de son tableau, le témoin a constaté que la défenderesse avait transmis à Desjardins un nombre d'heures inférieur à celui inscrit sur les horaires. Il a donc crédité ces heures de celles que la défenderesse s'était payée en surplus afin d'être équitable envers cette dernière.

[94] En 2003, le coût de la nourriture était à 40 % pour l'ensemble des restaurants Subway, comparativement à 36 % pour les autres restaurants de la région.

[95] De 2006 à 2010, la défenderesse a diminué le coût de nourriture et a obtenu des bonis totalisant la somme de 13 750 \$²⁵. Suzanne Bouchard affiche les pourcentages les plus bas à ce chapitre. Les conseillers chez Subway ont d'ailleurs de la difficulté à expliquer des résultats aussi bas.

[96] Gilles Villeneuve précise que la défenderesse n'aurait pu obtenir ses bonis, n'eut été le système de tricherie mis en place pour diminuer le coût de la nourriture. Le témoin ajoute que la défenderesse ne respectait pas la charte des aliments à la lettre.

[97] Monsieur Villeneuve réclame la somme de 2 590 \$ à titre de préavis de congédiement que la défenderesse a reçu le 16 décembre 2016²⁶. Il ajoute que s'il avait connu l'ampleur de la situation, il n'aurait jamais donné le montant relié au préavis.

[98] Il mentionne que le coût de main-d'œuvre au restaurant de la Place du Royaume se situe à 25 %, ce qui est anormalement élevé. La normale varie de 20 à 21 %. De plus, les débours étaient élevés et les ventes en baisse. On

²⁴ Voir pièce P-2.

²⁵ Voir pièce P-6.

²⁶ Voir pièce P-7.

enregistrait une perte au bilan de 50 000 \$ lors du congédiement de Suzanne Bouchard.

7. Témoignage de Geneviève Gagnon

[99] Geneviève Gagnon a travaillé au Subway d'Alma de 2008 à 2010 et par la suite à celui de la Place du Royaume de 2011 à 2016. À cet endroit, sa gérante était Suzanne Bouchard. Sous ses ordres, il y avait énormément de roulement de personnel.

[100] La défenderesse procédait à la confection des horaires, mais celui de cette dernière était incomplet, l'heure de la fin de son quart de travail n'était pas inscrite. De plus, le total de ses heures travaillées de la semaine n'était pas inscrit sur l'horaire, contrairement aux autres employés.

[101] Suzanne Bouchard commençait son quart de travail vers 8 h 30. Elle quittait rarement après 13 h, sauf le mercredi où elle quittait vers 10 h 30 avec Stéphanie St-Gelais pour se rendre chez le comptable. Elle ne revenait pas au restaurant par la suite. La défenderesse ne venait pas au restaurant le vendredi et n'était présente qu'un samedi sur deux, pour environ 1 h 30. Si la défenderesse recevait un appel, les employés avaient pour directive de ne pas mentionner qu'elle ne travaillait pas cette journée-là.

[102] Les normes de préparation des aliments n'étaient pas suivies. À titre d'exemple, si un aliment n'avait pas été utilisé avant sa date d'expiration, la défenderesse exigeait qu'on efface la date de péremption et qu'on inscrive une date ultérieure. Aucun aliment n'était jeté. Les pains et les biscuits étaient réutilisés le lendemain. Elle a notamment vu la défenderesse mélanger les vieilles soupes avec la nouvelle, ce qui est interdit.

[103] Suzanne Bouchard avisait ses employés la veille d'une inspection. Ils devaient alors effacer les dates d'aliments qui n'étaient pas exactes pour réinscrire les dates originelles.

[104] Madame Gagnon relate que les portions d'aliments ne respectaient pas la charte. Elle a été témoin que des clients se plaignaient qu'il n'y avait pas assez de viande dans leur sandwich.

[105] Elle mentionne avoir déjà inscrit des rapports de débours pour le laitier. Cependant, elle n'a jamais fait l'achat des items qui se retrouvent sur une facture de magasin Dollarama datée du 13 octobre 2014, au montant de 48,29 \$²⁷.

[106] Finalement, elle mentionne que la caisse devait toujours balancer à 250 \$ à la fin du quart de travail. S'il y avait un surplus, il était déposé dans le coffre-fort sans qu'il y ait d'inscription du montant sur un document.

C. La preuve en défense

1. Témoignage d'Adrien Dufour

[107] Adrien Dufour est le conjoint de Suzanne Bouchard depuis 15 ans.

²⁷ Voir pièce P-5, p.45 et P-12.

[108] Il donnait un coup de main à la défenderesse au restaurant Subway de la Place du Royaume.

[109] En 2004, il rencontre Isabelle Boucher et Gilles Villeneuve au party de Noël. Il aura ensuite une discussion avec monsieur Villeneuve au début de l'année 2005. Villeneuve recherche alors un homme d'entretien pour l'ensemble de ses restaurants et le témoin accepte ce travail. Lorsque monsieur Dufour travaille 1 heure pour l'ensemble des restaurants de la demanderesse, Suzanne Bouchard reçoit l'équivalent de 1 h 30 en congé.

[110] Monsieur Dufour travaille ainsi de 2005 à 2016 pour les restaurants de la chaîne Subway. Il s'occupe de l'entretien de divers équipements et veille au transport des tables et des chaises pour l'ouverture et la fermeture des terrasses.

[111] Il précise qu'il a son permis d'électricien, mais non celui de la Régie du bâtiment ou de peintre.

[112] Il travaille toujours à la connaissance des superviseurs. Il allègue faire de 300 à 500 heures d'ouvrage par année, soit une moyenne de 10 heures par semaine. Outre les travaux exécutés pour la demanderesse, il occupe également un emploi régulier du lundi au vendredi de 8 h à 16 h.

[113] Il admet ne pas faire de facture ni avoir reçu d'argent pour les travaux exécutés.

[114] Il est possible qu'un entrepreneur général exécute les travaux pour l'ensemble des restaurants.

[115] Pour terminer, il déclare ses heures de travail à Stéphanie St-Gelais, mais ignore comment elles sont comptabilisées.

2. Témoignage de Suzanne Bouchard

[116] Suzanne Bouchard n'a pas témoigné lors du procès, mais a été interrogée au préalable le 2 juin 2017 par Me Éric Lebel, avocat de Subway.

[117] Elle nie en bloc les réclamations de la demanderesse.

[118] Il ressort de l'interrogatoire que Suzanne Bouchard a débuté son emploi en 2004 à titre d'employée au restaurant Subway de la Place du Royaume. Elle est devenue gérante en 2005, et ce, jusqu'à son congédiement en juin 2016.

[119] Elle mentionne qu'elle était responsable de préparer les horaires hebdomadaires de l'ensemble des employés. Pour son propre horaire, elle n'indiquait que l'heure du début de son quart de travail²⁸. Une fois par semaine, elle compilait les heures des employés²⁹ et les transmettait aux 2 semaines à Desjardins pour la confection des paies³⁰.

[120] Elle admet qu'elle pouvait arriver plus tard au restaurant que l'heure indiquée à l'horaire et quitter plus tôt que le temps réellement inscrit et transmis

²⁸ Notes sténographiques p. 206 à 209.

²⁹ Notes sténographiques p. 83.

³⁰ Notes sténographiques p. 87.

par la suite à Desjardins³¹. Elle explique cette situation par le fait qu'elle avait des heures accumulées³². Elle relate s'être entendue avec Isabelle Boucher et Gilles Villeneuve, lors des travaux exécutés par Adrien Dufour pour l'ensemble des restaurants. Elle opérait compensation en s'appropriant les heures travaillées par son conjoint, et ce, sans aucune pièce justificative³³. Lorsqu'elle travaillait lors de la période des fêtes, elle opérait également compensation³⁴.

[121] Elle mentionne n'avoir jamais volé personne³⁵.

[122] Elle était la seule personne autorisée à faire des opérations pour payer les débours³⁶.

[123] L'avocat de la demanderesse exhibe à la défenderesse plusieurs factures qu'elle s'est fait rembourser et qui, d'après ce dernier, n'ont aucun lien avec le bon fonctionnement du restaurant. Madame Bouchard nie avoir effectué ces débours et, par le fait même, reçu les remboursements³⁷.

[124] Elle mentionne qu'elle ne donnait aucune directive aux employés. Elle nie leur avoir dit qu'ils devaient obligatoirement inscrire sur les rapports de caisse, à la fin de leur quart de travail, un montant de 250 \$, et ce, même en cas de surplus ou de déficit³⁸.

[125] La défenderesse admet, lors du visionnement de la vidéo³⁹, qu'occasionnellement elle ne poinçonnait pas les items dans la caisse et qu'aucune facture n'était remise au client. Elle ajoute qu'elle poinçonnait plus tard ces transactions⁴⁰.

[126] La défenderesse mentionne qu'elle n'a pas exercé son travail pour avoir des bonis⁴¹. D'ailleurs, lorsque ceux-ci ont été abolis, elle a continué à travailler de la même manière. De plus, elle affirme n'avoir jamais changé les étiquettes et les dates sur les aliments⁴². Si cela s'est produit, c'est tout simplement parce que l'employé avait mis une mauvaise date sur les aliments⁴³.

IV. LE DROIT

[127] Subway réclame des dommages-intérêts pour la commission de vols par la défenderesse.

³¹ Notes sténographiques p. 107 et ss.

³² Notes sténographiques p. 99 et ss.

³³ Notes sténographiques p. 103 et ss.

³⁴ Notes sténographiques p. 106.

³⁵ Notes sténographiques p. 107.

³⁶ Notes sténographiques p. 205, 206 et 257.

³⁷ Notes sténographiques p. 260 et 261.

³⁸ Notes sténographiques p. 159 à 163.

³⁹ Voir pièce P-3.

⁴⁰ Notes sténographiques p. 316 à 318.

⁴¹ Notes sténographiques p. 57.

⁴² Notes sténographiques p. 45.

⁴³ Id.

[128] Les articles 2803, 2804, 2805, 2846 et 2849 du *Code civil du Québec* indiquent ce qui suit :

« **Art. 2803. Fardeau de la preuve** – Celui qui veut faire valoir un droit doit prouver les faits qui soutiennent sa prétention.

Preuve des faits – Celui qui prétend qu'un droit est nul, a été modifié ou est éteint doit prouver les faits sur lesquels sa prétention est fondée.

Art. 2804. Existence d'un fait – La preuve qui rend l'existence d'un fait plus probable que son inexistence est suffisante, à moins que la loi n'exige une preuve plus convaincante.

Art. 2805. Bonne foi – La bonne foi se présume toujours, à moins que la loi n'exige expressément de la prouver.

Art. 2846. Définition – La présomption est une conséquence que la loi ou le tribunal tire d'un fait connu à un fait inconnu.

Art. 2849. Présomption de fait – Les présomptions qui ne sont pas établies par la loi sont laissées à l'appréciation du tribunal qui ne doit prendre en considération que celles qui sont graves, précises et concordantes.»

[129] Les tribunaux ont qualifié de «présomption simple sur l'auteur d'un préjudice» une preuve indiciaire tirée des faits. En l'espèce, il s'agit d'évaluer si, dans l'ensemble, le Tribunal dispose suffisamment d'éléments graves, précis et concordants pour établir qui est l'auteur du préjudice subi par le demandeur⁴⁴.

[130] La Cour d'appel, dans l'arrêt *Marc Barrette c. L'Union canadienne, compagnie d'assurances*⁴⁵, mentionne ce qui suit :

« [30] Toutefois, en l'absence d'une preuve directe démontrant que l'appelant a été l'auteur du préjudice, il appartenait à l'intimée, en application des articles 2846 et 2849 C.c.Q., d'établir la faute intentionnelle de l'appelant au moyen de présomptions graves, précises et concordantes.

[31] La preuve par présomption est l'un des cinq moyens de preuve mis à la disposition des plaideurs pour démontrer un fait. Souvent utilisée en matière civile pour démontrer un acte fautif et intentionnel, il s'agit d'un moyen de preuve qui répond à ses propres exigences.

[32] Qualifié de preuve indirecte ou indiciaire, ce moyen nécessite la mise en preuve de faits que l'on pourrait, au moyen d'une preuve directe, qualifiés d'indices, suivi d'un raisonnement inductif qui permettra ou non au tribunal de conclure à l'existence du fait à prouver, selon qu'il estime que les faits prouvés sont suffisamment graves, précis et concordants pour conduire à l'inférence qu'il en fera.

⁴⁴ *Fréchette c. Bourbeau*, 2014 QCCS 4110 CanLII par. 55.

⁴⁵ *Barrette c. Union canadienne (L')*, compagnie d'assurance 2013 QCCA 1687, par. 30 à 34.

[33] Larombière, encore cité récemment par la Cour, exprime avec une grande acuité ce qu'il faut entendre par des présomptions graves, précises et concordantes :

Les présomptions sont graves, lorsque les rapports du fait connu au fait inconnu sont tels que l'existence de l'un établit, par une induction puissante, l'existence de l'autre (...)

Les présomptions sont précises, lorsque les inductions qui résultent du fait connu tendent à établir directement et particulièrement le fait inconnu et contesté. S'il était également possible d'en tirer les conséquences différentes et mêmes contraires, d'en inférer l'existence de faits divers et contradictoires, les présomptions n'auraient aucun caractère de précision et ne feraient naître que le doute et l'incertitude.

Elles sont enfin concordantes, lorsque, ayant toutes une origine commune ou différente, elles tendent, par leur ensemble et leur accord, à établir le fait qu'il s'agit de prouver... Si ... elles se contredisent... et se neutralisent, elles ne sont plus concordantes, et le doute seul peut entrer dans l'esprit du magistrat.

[34] L'exercice prévu à l'article 2849 C.c.Q. consiste en deux étapes bien distinctes. La première, établir les faits indiciaires. Dans cette première étape, le juge doit, selon la balance des probabilités, retenir de la preuve certains faits qu'il estime prouvés. Dans une deuxième étape, il doit examiner si les faits prouvés et connus l'amènent à conclure, par une induction puissante, que le fait inconnu est démontré.»

[131] En effet, en présence de faits de nature grave, précise et concordante s'opère ce que l'auteur Royer décrit comme «*une inférence défavorable au défendeur plutôt qu'un déplacement du fardeau de la preuve*»⁴⁶.

V. L'ANALYSE ET LA DÉCISION

1. Le recours de la demanderesse est-il prescrit?

[132] Quant au point de départ de la prescription extinctive, la Cour d'appel mentionne ce qui suit dans l'arrêt *Rosenberg c. Procureur général du Canada*⁴⁷:

[6] Comme l'écrivait notre Cour dans *Furs by Leonard Gorski Inc. c. Global Furs inc.* «la jurisprudence établit sans ambiguïté que le point de départ de la prescription extinctive est le premier moment où le titulaire du droit aurait pu prendre action pour le faire valoir».

[7] C'est aussi ce qu'énonce le professeur Pierre Martineau dans son traité de droit civil :

La prescription extinctive suppose l'inaction du titulaire d'un droit. Le point de départ de la prescription est donc le premier jour où il aurait pu

⁴⁶ Jean-Claude ROYER, *La preuve civile*, 4^e éd., Cowansville, éditons Yvon Blais, 2008, p. 748.

⁴⁷ *Rosenberg c. Canada (Procureur général)* 2014 QCCA 2041.

agir, le jour où il aurait pu pour la première fois prendre action pour faire valoir son droit.

[8] En matière de responsabilité civile, ce moment (ce premier jour) survient dès que le titulaire du droit acquiert une connaissance suffisante d'une faute, d'un dommage et du lien de causalité qui les unit (art. 1457 C.c.Q.) en faisant preuve de diligence raisonnable dans la recherche des faits.

[133] En l'espèce, la demanderesse a congédié Suzanne Bouchard le 13 juin 2016, car cette dernière ne rencontrait plus les exigences des restaurants Subway.

[134] Le lendemain, Karine Bouchard découvre des factures avec preuves de remboursement, cachées dans une boîte, qui ne sont ni conformes ni nécessaires au bon fonctionnement du restaurant.

[135] Le 15 juin, Isabelle Boucher visionne les enregistrements des caméras de surveillance et constate que la défenderesse lui vole du temps. Madame Boucher réalise alors la gravité de la situation.

[136] Il est clair dans l'esprit du Tribunal que Isabelle Boucher et Gilles Villeneuve n'étaient pas au courant des agissements de la défenderesse avant le 13 juin 2016. C'est suite au congédiement de cette dernière que les représentants de Subway ont débuté leur investigation et furent en mesure de déposer la présente demande introductive d'instance le 7 février 2017.

[137] En conséquence, la présente demande fut déposée à l'intérieur du délai de prescription applicable de 3 ans. Le recours de la demanderesse n'est pas prescrit.

2. Suzanne Bouchard a-t-elle commis une faute auprès de la demanderesse?

Le vol de temps

[138] La demanderesse a prouvé par prépondérance qu'entre le 1er février 2005 et le 24 mai 2016, les heures déclarées à Desjardins ne correspondant pas à celles inscrites sur les horaires ainsi que les heures «travaillées» qui ne l'ont pas été totalisent 38 775 \$. Le tableau préparé par Gilles Villeneuve est éloquent à cet égard et représente une preuve irréfutable démontrant le comportement récurrent de la défenderesse et sa finesse dans les moyens déployés pour arriver à ses fins.

[139] Le Tribunal est d'opinion que l'ensemble de la preuve exclut une simple erreur dans la transmission des informations à Desjardins. Nous sommes plutôt en présence d'un stratagème bien implanté et non contredit.

[140] Pour la période du 13 avril 2016 au 13 juin 2016, Suzanne Bouchard admet avoir été absente de son lieu de travail pour un total de 114 heures, conformément aux pièces P-3, P-4 et P-4-1, à raison de 12.66 heures par semaine. En fonction d'un taux horaire de 20 \$ (incluant les avantages sociaux), la défenderesse admet avoir perçu la somme de 2 280 \$. Le Tribunal est d'avis

que la demanderesse a établi, de manière prépondérante, que la défenderesse a commis des vols de temps sur une période de 9 semaines.

[141] La défenderesse tente de justifier ses absences de son lieu de travail par du temps «accumulé», grâce au travail effectué par Adrien Dufour pour la demanderesse. Cette version n'est pas crédible, cousue de fil blanc et aucunement supportée par la preuve.

[142] Isabelle Boucher mentionne qu'il n'y a jamais eu d'entente avec Adrien Dufour pour qu'il effectue du travail dans les restaurants de la demanderesse. Le Tribunal retient le témoignage d'Isabelle Boucher, qu'il qualifie de franc, honnête et convaincant.

[143] Le soussigné n'accorde aucune crédibilité à Adrien Dufour, dont la version est invraisemblable. Il a maladroitement tenté de corroborer la défenderesse, mais sans succès.

[144] À ce sujet, le témoignage de Karine Bouchard est éloquent. De 2008 à 2016, elle fut gérante du restaurant Subway situé sur le boulevard St-Paul. Elle n'a jamais vu Adrien Dufour y exécuter quelque travail que ce soit. Au contraire, des contrats de service étaient plutôt accordés à des spécialistes pour réparer des bris divers.

[145] La défenderesse admet pour sa part ne pas avoir noté les heures supposément travaillées par monsieur Dufour⁴⁸. De plus, elle prétend cumuler des heures à son crédit pour le travail exécuté par celui-ci, alors qu'il est indiqué spécifiquement sur plusieurs horaires des heures attribuées à ce dernier⁴⁹.

[146] De surcroît, la défenderesse prétend cumuler des heures pour elle-même les 25 décembre et 1^{er} janvier, puisqu'elle ne peut prétendument, inscrire ces heures sur l'horaire, ce qui contredit ses propres prétentions, ses heures y étant inscrites pour la majorité⁵⁰. De plus, la défenderesse se contredit lorsqu'elle comptabilise les heures travaillées d'Adrien Dufour⁵¹.

[147] Par ailleurs, la preuve en demande est prépondérante, en plus d'être grave, précise et concordante.

[148] À cet égard et tel que mentionné précédemment, le témoignage de Geneviève Gagnon est probant quant aux absences de la défenderesse sur les lieux de son travail. Les témoignages d'Audrey Savard et Daphné Chartier corroborent, sur certains aspects, l'absentéisme de Suzanne Bouchard sur son lieu de travail.

[149] Également, le Tribunal tient compte dans son analyse des gestes fautifs posés par Suzanne Bouchard relativement aux heures transmises à Desjardins

⁴⁸ Notes sténographiques p.107.

⁴⁹ Voir pièces P-2-8, 1^{er} juillet 2012; P-2-9, 1^{er} janvier 2013, 31 janvier 2013, 30 mars 2013, 23 juillet 2013; P-4-1, 23 mai 2016.

⁵⁰ Voir pièce P-4, 25 décembre 2008; P-2-5, 1^{er} janvier 2009, 25 décembre 2009; P-2-6, 1^{er} janvier 2010, 25 décembre 2010.

⁵¹ Notes sténographiques p.111, lignes 12 et ss.

entre 2005 et 2016, des remboursements et ajustements injustifiés réalisés de 2008 à 2016 ainsi que des bonis accordés à cette dernière de 2006 à 2010.

[150] En conséquence, la demanderesse a établi de manière prépondérante et de façon précise et concordante que les fautes de la défenderesse s'étendent sur une longue période. Le Tribunal conclut des 9 semaines de preuve vidéo que les agissements de la défenderesse se sont déroulés sur une période de 10 ans, ce qui démontre un comportement récurrent et la nature du stratagème employé par Suzanne Bouchard au cours de cette période.

Les remboursements et ajustements non justifiés

[151] La demanderesse a démontré par prépondérance que plusieurs achats faits par Suzanne Bouchard et remboursés par Subway n'ont pas été réalisés au bénéfice de cette dernière.

[152] À titre d'exemple, Suzanne Bouchard s'est fait rembourser un collier à chien⁵², une poivrière⁵³, de la gomme⁵⁴ et une machine à coudre⁵⁵.

[153] La défenderesse nie ces acquisitions. Elle tente de justifier l'achat de la machine à coudre en mentionnant que ce n'est pas elle qui l'a achetée. Cependant, elle seule était autorisée, avec Stéphanie St-Gelais, à faire imprimer un rapport informatique comme pièce justificative pour corroborer cet achat.

[154] Le Tribunal ne retient pas son témoignage pour justifier l'ensemble des achats. Ses explications sont non crédibles et invraisemblables.

[155] Le témoignage de Gilles Villeneuve, quant à lui, est crédible. Les explications fournies au Tribunal concernant les pièces P-5 et P-5-1 illustrent bien les remboursements douteux.

[156] De surcroît, les témoignages de Gilles Villeneuve et Marc Racine démontrent de manière prépondérante que les gestes de la défenderesse quant aux ajustements sur la caisse sont non justifiés. Racine corrobore les prétentions de Subway sur le fait qu'il y avait, au restaurant de la Place du Royaume, un taux trop élevé d'annulations sur la caisse. D'ailleurs, la majorité de ces ajustements ne sont pas supportés par une pièce justificative⁵⁶.

[157] Le soussigné s'estime convaincu que la défenderesse s'est attribuée des remboursements et ajustements injustifiés pour son propre bénéfice. En outre, Suzanne Bouchard a commis des vols en n'enregistrant pas les commandes de plusieurs clients dans le système informatique.

[158] La preuve vidéo⁵⁷ ainsi que le tableau préparé par Isabelle Boucher⁵⁸ incriminent la défenderesse. Les explications de cette dernière ne sont pas supportées par la preuve et manquent totalement de crédibilité.

⁵² Notes sténographiques p.277 et ss.

⁵³ Notes sténographiques p.284.

⁵⁴ Notes sténographiques p.298 et ss.

⁵⁵ Notes sténographiques p.300 et ss.

⁵⁶ Voir pièces P-5 et P-5-1.

⁵⁷ Voir pièce P-3.

Remboursement de bonis sur le coût de la nourriture

[159] De 2006 à 2010, la défenderesse a reçu des bonis totalisant 13 750 \$⁵⁹.

[160] Les témoignages d'Audrey Savard, Daphné Chartier et Geneviève Gagnon démontrent clairement que Suzanne Bouchard ne respectait pas les normes strictes du franchiseur quant à la gestion de la nourriture. La charte des aliments n'était pas observée.

[161] La datation des aliments était lacunaire. L'objectif consistant à obtenir un faible ratio du coût de la nourriture en fonction des ventes. Par surcroît, un tel ratio permettait à la défenderesse de s'approprier, avec une certaine subtilité, des ventes sur la caisse sans qu'il y ait possibilité d'éveiller des soupçons.

[162] Lors de ses évaluations, Marc Racine notait certains signes suggérant qu'il se passait quelque chose d'anormal au restaurant de la Place du Royaume, mais ne pouvait identifier le problème⁶⁰. Ce n'est que suite à l'appel de Daphné Chartier et à la visite surprise qu'il fit au restaurant le 2 décembre 2015 qu'il fut à même de constater l'ampleur du problème.

[163] N'eût été du stratagème employé par la défenderesse, il est probable que cette dernière n'aurait pas obtenu les bonis.

[164] Il manifeste que ces bonis ont été obtenus sans droit, et ce, en contournant les règles de fraîcheur établies par la chaîne de restaurant Subway.

Préavis non justifié

[165] Comme l'écrivent les auteurs Aust⁶¹, l'obligation d'honnêteté est une exigence inhérente au contrat de travail :

«Le salarié ne peut commettre d'actes malhonnêtes, notamment des vols, (...). De tels actes donnent généralement ouverture au congédiement sans préavis, constituant ainsi un motif sérieux de renvoi. Cette obligation d'honnêteté est d'autant plus importante lorsqu'il s'agit d'une personne en autorité, qui jouit de la confiance de son employeur et qui est responsable de la surveillance d'autres salariés ou des biens de l'entreprise. L'honnêteté est une exigence inhérente au contrat de travail en vertu de l'article 2088 du *Code civil du Québec* et n'a donc pas à être spécifiée par écrit». [Nos soulignements]

[166] Compte tenu de ce qui précède et des conclusions du Tribunal sur l'ensemble des fautes commises par la défenderesse, la demanderesse aurait été en droit de ne pas délivrer de préavis de congédiement à Suzanne Bouchard⁶².

⁵⁸ Voir pièces P-9 et P-9-1 à 9-29.

⁵⁹ Voir pièce P-6.

⁶⁰ Voir pièce P-11.

⁶¹ A.E. Aust et T.L. Aust, *Le contrat d'emploi*, 3^e éd. Montréal, Éditions Yvon Blais 2013, p.522.

⁶² Voir pièce P-7.

3. La demanderesse est-elle bien fondée de réclamer la somme de 227 212,07 \$ à la défenderesse?

[167] La juge Poisson, dans l'arrêt *Selectron inc. c. Gagnon*, mentionne ce qui suit⁶³:

[24] Les auteurs Lluelles et Moore résument ainsi les principes juridiques applicables en matière de dommages compensatoires, suite à la violation d'une obligation contractuelle :

"2018. [...] En règle générale, les dommages pour violation de la bonne foi sont de type compensatoire, ayant pour objectif de rétablir un équilibre économique rompu par le manquement du contractant. Ces dommages peuvent être matériels ou moraux. [...]

3010. Le capital de la condamnation a essentiellement pour objet la perte subie et le gain manqué. Un des principes majeurs de la responsabilité civile est le droit de la victime à une indemnisation entière (la fameuse "*restitutio in integrum*"). En principe donc, l'indemnisation devrait permettre un rétablissement total de l'équilibre rompu par la faute du contractant. [...] si c'est par sa faute lourde ou intentionnelle que le débiteur a causé le préjudice, le créancier aura droit à tous les dommages, y compris ceux qui n'étaient pas prévisibles lors de la rencontre des volontés (art. 1613, *in medio*). "[Références omises]

[25] Les auteurs Pineau, Burman et Gaudet écrivent que les dommages octroyés doivent couvrir, de la façon la plus exacte possible, le préjudice souffert :

"450 *Les dommages-intérêts compensatoires*. La réparation du préjudice subi par le créancier du fait de l'inexécution d'une obligation ou d'une exécution défectueuse se fait par l'octroi d'une somme d'argent appelée "dommages-intérêts compensatoires"; en effet, ce montant compense la prestation que n'a pas accomplie le débiteur et qui était attendue du créancier. Cette indemnisation doit couvrir de la façon la plus exacte possible le véritable préjudice souffert par le créancier, qui ne se limite pas nécessairement à la valeur de la prestation inexécutée. En effet, ce préjudice peut comprendre deux éléments dont il est fait (...) et, d'autre part, le gain manqué (...).

[168] Il en résulte que la demanderesse a le fardeau d'établir que le montant de 227 912,07 \$ est une juste mesure de la perte subie par la faute de Suzanne Bouchard.

Le vol de temps au montant de 131 733,33 \$

[169] La demanderesse soutient qu'elle est en droit de réclamer la somme de 131 733,33 \$ pour les heures que la défenderesse a, de façon mensongère, prétendu avoir travaillé.

[170] Afin d'établir le montant de sa réclamation, elle se base sur une période de référence de 9 semaines entre le 13 avril 2016 et le 13 juin 2016⁶⁴.

⁶³ *Selectron inc. c. Gagnon*, [2015] J.Q. no 8363.

[171] Tel que mentionné précédemment, si on extrapole le montant de 2 280 \$ sur une base annuelle, la perte est évaluée à 13 173,33 \$. Puisque la défenderesse a agi sur une période de 10 ans, la demanderesse évalue ses dommages à 131 733,33 \$.

[172] Le Tribunal est d'opinion que la preuve de la valeur du préjudice présentée par la demanderesse est insuffisante à bien des égards.

[173] Par exemple, un salaire horaire établi à 20 \$ est alloué pour les 10 années de la réclamation. Cette manière de calculer n'est guère probante. Ce taux horaire ne tient pas compte des fluctuations de salaire survenues entre 2006 et 2016. D'ailleurs, aucune preuve n'a été présentée par les parties quant au salaire réel de madame Bouchard pour chacune de ces années. C'est pourquoi, le Tribunal, dans l'évaluation du salaire horaire de cette dernière, tient compte de l'ensemble des registres des salaires⁶⁵ pour évaluer le plus fidèlement possible le salaire réel de la défenderesse.

[174] De plus, le Tribunal est d'avis que la preuve administrée par Subway ne considère pas que la défenderesse devait quitter le restaurant environ 3 fois par semaine pour effectuer des dépôts, ce qui représente un total hebdomadaire de 30 minutes devant lui être crédité.

[175] Geneviève Gagnon, Audrey Savard et Daphné Chartier démontrent de manière probante qu'entre le 1^{er} janvier 2011 et le 13 juin 2016, Suzanne Bouchard était absente de son travail sur une base régulière. Le Tribunal conclut, pour cette période, que la demanderesse a présenté une preuve prépondérante quant au nombre d'heures que Suzanne Bouchard s'est fait payer sans travailler. Cependant, considérant le temps requis pour effectuer les dépôts et l'évaluation inadéquate du salaire de Suzanne Bouchard, le soussigné doit arbitrer les dommages auxquels a droit la demanderesse. Le Tribunal accordera une somme de 63 562,56 \$ (68 562,56 \$ - 5 000 \$) à la demanderesse pour la période précitée.

[176] Pour celle comprise entre le 1^{er} janvier 2006 et le 31 décembre 2010, la preuve est plus tenue. La seule preuve directe présentée par la demanderesse pour corroborer le stratagème élaboré par la défenderesse est, tel que mentionné précédemment, le témoignage de Gilles Villeneuve concernant les heures déclarées qui ne correspondent pas aux heures inscrites sur les horaires⁶⁶, les remboursements et les ajustements injustifiés de 2008 à 2016 ainsi que le non-respect de la charte des aliments pour l'obtention de bonis de 2006 à 2010.

[177] Néanmoins, cette preuve démontre le caractère malhonnête de la défenderesse. Il est évident que Subway a subi une perte, bien qu'il soit difficile d'en quantifier avec précision la teneur.

⁶⁴ Voir pièce P.3-3.

⁶⁵ Voir pièces P-2-2 à P2-12.

⁶⁶ Voir pièce P-2.

[178] Dans ces circonstances, le soussigné évalue arbitrairement à 8 000 \$ par année le préjudice subi par la demanderesse en raison des vols de temps commis par Suzanne Bouchard, pour un montant total de 40 000 \$ (63 170,77 \$ - 23 170,77 \$).

[179] En conclusion, le Tribunal attribuera à Subway pour la période comprise entre 2006 et 2016, une somme globale de 103 562,56 \$.

Les remboursements et ajustements non justifiés

[180] Concernant les remboursements, la demanderesse a produit une preuve prépondérante des dommages subis. Cependant, certains items peuvent, de l'avis du Tribunal, avoir été achetés au bénéfice de la demanderesse. À titre d'exemple, l'achat et le remboursement de différents articles de bureaux et de denrées alimentaires peuvent avoir été réalisés pour le bon fonctionnement du restaurant.

[181] Ainsi, le Tribunal doit arbitrer les dommages devant être accordés à la demanderesse et évalue la perte subie à 21 341,27 \$ (22 341,27 \$ - 1 000 \$).

[182] Les ajustements à la caisse⁶⁷ ont été également suffisamment prouvés. Le Tribunal établit les dommages y étant reliés à 14 798,79 \$.

Les commandes non enregistrées dans le système informatique

[183] La preuve présentée par le témoignage d'Isabelle Boucher est irréfutable et probante. Le Tribunal accordera donc à Subway une somme de 1 636,18 \$ à ce chapitre.

Remboursement de bonis sur le coût de la nourriture

[184] Ces bonis font l'objet d'une preuve irréfutable⁶⁸. Par conséquent, le Tribunal évalue à 13 750 \$ le montant des dommages en découlant.

Préavis non justifié

[185] À cet égard, la preuve présentée par la demanderesse est également indéniable⁶⁹ et le Tribunal fixera à 2 590 \$ le montant des dommages pour ce poste de réclamation.

[186] En résumé, il y a lieu d'accorder les dommages compensatoires suivants à la demanderesse :

- Le vol de temps : 103 562,56 \$;
- Les remboursements non justifiés : 22 341,27 \$;
- Ajustements non justifiés : 14 798,79 \$;
- Commandes non enregistrées dans le système informatique : 1 636,18 \$;
- Remboursements de bonis sur le coût de la nourriture : 13 750 \$;

⁶⁷ Voir pièces P-5 et P-5-1.

⁶⁸ Voir pièce P-6.

⁶⁹ Voir pièce P-7.

- Préavis non justifié : 2 590 \$;
- Total : 158 678,80 \$.

4. La demanderesse est-elle bien fondée de réclamer la somme de 25 000 \$ à la défenderesse à titre de dommages exemplaires?

[187] La demanderesse réclame à titre de dommages exemplaires la somme de 25 000 \$ en raison du comportement intentionnel et illégal de la défenderesse.

[188] La *Charte des droits et libertés de la personne* prévoit :

« 49. Une atteinte illicite à un droit ou à une liberté reconnu par la présente Charte confère à la victime le droit d'obtenir la cessation de cette atteinte et la réparation du préjudice moral ou matériel qui en résulte.

En cas d'atteinte illicite et intentionnelle, le tribunal peut en outre condamner son auteur à des dommages-intérêts punitifs. »

[189] Les objectifs poursuivis par l'octroi des dommages-intérêts punitifs sont la prévention, la dissuasion (particulière et générale) et la dénonciation des actes particulièrement répréhensibles dans l'opinion de la justice⁷⁰.

[190] L'article 1621 du *Code civil du Québec* prévoit ce qui suit :

«Art. 1621 – **Dommages-intérêts punitifs** – Lorsque la loi prévoit l'attribution de dommages-intérêts punitifs, ceux-ci ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive.

Appréciation – Ils s'apprécient en tenant compte de toutes les circonstances appropriées, notamment de la gravité de la faute du débiteur, de sa situation patrimoniale ou de l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, du fait que la prise en charge du paiement réparateur est, en tout ou en partie, assumée par un tiers. »

[191] Le premier alinéa de l'article 1621 du *Code civil du Québec* consacre un principe général de modération⁷¹, soit que les dommages-intérêts punitifs «ne peuvent excéder, en valeur, ce qui est suffisant pour assurer leur fonction préventive». Ces dommages doivent donc être accordés avec retenue⁷².

[192] Le deuxième alinéa de l'article 1621 du *Code civil du Québec* fait une énumération non exhaustive des critères de détermination du montant des dommages-intérêts punitifs, incluant notamment : la gravité de la faute du débiteur, sa situation patrimoniale ou l'étendue de la réparation à laquelle il est déjà tenu envers le créancier, ainsi que, le cas échéant, le fait que la prise en charge du paiement réparateur est, totalement ou partiellement, assumée par un tiers⁷³.

⁷⁰ *Cinar Corporation c. Robinson*, 2013 CSC 73. [2013] 3RCS 1168, par. 126.

⁷¹ *Agence du revenu du Québec c. Groupe Illico inc.*, 2016 QCCA 76 par. 174.

⁷² *Jean-Pierre c. Denhachmi* 2018 QCCA 348 par. 62.

⁷³ *Jean-Pierre c. Denhachmi* 2018 QCCA 348 par. 63.

[193] En l'espèce, le soussigné retient comme facteur aggravant prépondérant la nature et la fréquence des vols qui ont été commis envers l'employeur. De plus, les gestes posés auraient pu avoir des conséquences graves sur la santé de la clientèle. Troisièmement, la demanderesse fut à risque de perdre ses franchises en devenant non conforme : elle a subi des pertes financières considérables.

[194] En l'espèce, et malgré l'absence presque totale de preuve soumise quant à la situation personnelle de la défenderesse, le Tribunal retient que cette dernière ne travaille pas et ne retire aucun revenu⁷⁴.

[195] Quant à son état de santé, la défenderesse mentionne être atteinte d'un cancer du sein, sans donner plus de précisions sur sa situation⁷⁵.

[196] Considérant l'ensemble des circonstances et plus particulièrement la gravité et la fréquence des vols, le fait qu'ils impliquent un employeur, la situation patrimoniale difficile de Suzanne Bouchard, son état de santé et la réparation à laquelle elle est déjà tenue envers la demanderesse, le soussigné estime approprié de fixer à 10 000 \$ les dommages punitifs auxquels sera tenue Suzanne Bouchard.

5. Les dommages de la demanderesse reconventionnelle sont-ils justifiés?

[197] Suzanne Bouchard réclame 100 000 \$ et laisse le soin au soussigné d'apprécier la valeur monétaire de ce procès.

[198] Elle invoque que la demanderesse a entrepris des procédures judiciaires abusives qui lui ont occasionné des dommages physiques, psychologiques, et des honoraires professionnels pour se défendre.

[199] Dans la mesure où le Tribunal conclut que la demande introductive d'instance de la demanderesse est bien fondée en partie et qu'il n'identifie aucun comportement vexatoire, quérulent ou abusif de sa part⁷⁶, il n'y a pas lieu de faire droit aux prétentions de la défenderesse.

[200] Par conséquent, le Tribunal rejette la réclamation de Suzanne Bouchard.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

[201] **ACCUEILLE** en partie la demande;

[202] **CONDAMNE** la défenderesse à verser à la demanderesse 158 678,80 \$ avec intérêts au taux légal ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du 11 octobre 2016, date de la mise en demeure;

[203] **CONDAMNE** la défenderesse à verser à la demanderesse une somme additionnelle de 10 000 \$ à titre de dommages punitifs avec intérêts au taux légal

⁷⁴ Notes sténographiques p.358 et ss.

⁷⁵ Notes sténographiques p.350 et ss.

⁷⁶ Art. 51 du *Code de procédure civile du Québec*.

ainsi que l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du *Code civil du Québec* à compter du présent jugement;

[204] **REJETTE** la demande reconventionnelle;

[205] **LE TOUT** avec frais de justice.

CARL THIBAUT, j.c.s.

Me Éric Lebel
Fradette & Lebel
Procureurs du demandeur

Me Jean-Roger Brodeur
Procureurs de la défenderesse

Date d'audience : 27 février 2018, 28 février 2018, 1^{er} et 2 mars 2018