

EYB 2018-305977 – Résumé

Tribunal d'arbitrage

Syndicat démocratique des salarié(e)s de la Résidence St-Jude (CSD) et Résidence St-Jude (9210-9719 Québec inc.)
2018-8018 (approx. 25 page(s))
15 octobre 2018

Décideur(s)

Morency, Jean-M.

Type d'action

GRIEF contestant le congédiement de la salariée. ACCUEILLI en partie.

Indexation

TRAVAIL; *CODE DU TRAVAIL*; ARBITRAGE DE GRIEFS; infirmière auxiliaire; progression des sanctions et facteurs aggravants et atténuants; COMMUNICATIONS ET TECHNOLOGIES; TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION; INTERNET; MÉDIAS SOCIAUX; propos et commentaires injurieux et diffamatoires sur Facebook au sujet de l'employeur pendant l'absence maladie; contravention à la politique patronale relative aux réseaux sociaux

Résumé

L'employeur est une résidence pour personnes âgées. La salariée y occupait un poste d'infirmière auxiliaire. Pendant une absence pour maladie depuis quelques semaines, elle a publié à deux reprises sur Facebook des propos injurieux et diffamatoires à l'endroit de l'employeur. Considérant que ce manque de loyauté constituait une rupture du lien de confiance, l'employeur l'a congédiée. Elle dépose un grief contestant cette mesure.

L'employeur a adopté une politique relative à l'utilisation des réseaux sociaux interdisant formellement de parler de la résidence. Cette politique prévoit aussi une obligation de politesse et de respect tant envers la clientèle, les visiteurs, les collègues que les supérieurs. En l'espèce, la preuve documentaire confirme que dans une première publication, la salariée comparait la résidence à l'enfer, dénonçant l'abus de pouvoir de ses supérieurs. Dans une deuxième publication, ciblant particulièrement le directeur, la salariée contestait sa façon de créer plus de mal que de bien en ne soulignant que le négatif et en le qualifiant d'insensible et d'intimidateur. Les termes utilisés sont virulents et dépassent largement les limites permises par la libre expression et il s'agit d'un manquement clair aux devoirs de loyauté, de respect et de discrétion. Il était raisonnable que le directeur ait été offensé à la lecture des commentaires publiés à son sujet. Lors de la rencontre disciplinaire, la salariée n'a offert aucune excuse au directeur, attribuant plutôt la faute à son attitude méprisante à son endroit. Elle a affirmé

qu'elle croyait écrire ses commentaires sur un compte privé utilisé seulement par ses collègues. La jurisprudence confirme toutefois que les écrits publiés sur les réseaux sociaux deviennent publics dès leur publication et qu'ils n'ont rien de personnel, car potentiellement accessibles au public. Dans ces circonstances, la salariée a commis une faute justifiant l'imposition d'une sanction.

La jurisprudence a établi qu'à moins de faute grave, le congédiement demeure la sanction ultime qui ne peut être imposée qu'en respect du principe de la progression des sanctions, en considérant les facteurs atténuants et aggravants. Dans le cas de la salariée, sa conduite déloyale, la violation de la politique patronale, la critique répétée dans deux publications, les injures envers le directeur, l'atteinte à la réputation de ses supérieurs et des membres de la direction auprès du public ainsi que son absence de regrets immédiats constituent des facteurs aggravants. Il faut toutefois considérer qu'il s'agit de la première fois où la salariée agissait de la sorte. Son dossier disciplinaire était vierge malgré son ancienneté de six ans. Elle a rapidement avoué être l'auteure des commentaires publiés sous un pseudonyme et elle a rapidement retiré ses publications. Elle a par ailleurs présenté des excuses tardives au directeur, ce qu'un certain courant jurisprudentiel considère pour atténuer la gravité de la faute. Par ailleurs, la salariée croyait de bonne foi à la confidentialité de ses commentaires. Il faut aussi considérer son état émotif pendant cette période où elle était en congé pour maladie. Il n'y a par ailleurs aucune preuve de préjudice irréparable pour l'employeur. Bien que la faute soit suffisamment grave pour que la progression des sanctions ne soit pas appliquée, en considérant l'impact des facteurs atténuants, elle ne justifie pas le congédiement. Il s'agit d'un acte isolé, exécuté par manque de jugement. L'arbitre considère que le lien de confiance peut être recréé et que la salariée peut être réintégrée dans son emploi. Le grief est accueilli en partie. Le congédiement est annulé et une suspension de sept mois y est substituée, sans indemnisation pour la salariée.

Suivi

Nos recherches n'ont révélé aucun suivi relativement au présent jugement.

18-10019

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N^o : 2018-8018

Date de la décision: 15 octobre 2018

DEVANT L'ARBITRE : Jean-M. Morency

Syndicat démocratique des salarié(e)s de la Résidence St-Jude (CSD)

Ci-après appelé « le syndicat »

Et

Résidence St-Jude (9210-9719 Québec inc.)

Ci-après appelée « l'employeur »

Et

Vickyann Tardif

Ci-après appelée « la plaignante »

LE SYNDICAT DÉMOCRATIQUE DES SALARIÉ(E)S DE LA RÉSIDENCE ST-JUDE (CSD) (Syndicat) et LA RÉSIDENCE ST-JUDE (9210-9719 QUÉBEC INC.) (Employeur) et VICKYAN TARDIF (Plaignante)

1.0 PRÉAMBULE:

1 Le présent tribunal a été constitué par choix des parties en mai 2018 et l'audition a débuté à Alma le 28 août 2018, pour ensuite se poursuivre au même endroit les 29 août et 4 octobre 2018;

2 À la première occasion, les parties ont reconnu que la procédure de grief avait été respectée et que le tribunal, tel que constitué, avait compétence pour disposer du grief soumis;

3 De plus, les parties ont demandé au tribunal de conserver compétence pour fixer le quantum des pertes et préjudices subits et disposer de tout litige en regard de l'exécution de la décision à intervenir, le cas échéant;

2.0 SOMMAIRE DU GRIEF:

4 Le Syndicat juge mal fondée la décision prise par l'Employeur le 21 mars 2018 de congédier la Plaignante pour manque de loyauté, propos et commentaires injurieux ainsi que diffamatoires, tel qu'il appert à l'avis de congédiement remis à la Plaignante ce même jour¹;

5 Il demande au tribunal de constater que le congédiement est une mesure injuste, déraisonnable et disproportionnée eu égard à toutes les circonstances, d'annuler la décision et de réintégrer la Plaignante dans son emploi avec pleine compensation pour les pertes et préjudices subis² ;

3.0 LA PREUVE:

6 La Plaignante est au service de l'Employeur depuis le 17 août 2012 et, au moment des événements, elle a pour fonction d'agir à titre d'infirmière auxiliaire auprès des résidents demeurant dans une résidence (Résidence St-Jude) pour personnes âgées située à Alma;

7 Elle détient depuis 2017 un poste plein temps effectuant une moyenne de 24 h/semaine et est particulièrement assignée à l'exécution des tâches requises pour répondre aux besoins des 145 résidents autonomes et semi-autonomes occupant la Résidence St-Jude;

8 Lorsque les événements à l'origine du grief surviennent, soit au cours de janvier et /ou février 2018, elle est en absence maladie depuis quelques semaines, mais elle demeure en contact avec certaines de ses collègues de travail via Facebook, tel que le démontre les pièces E-4 et E-5;

9 Lors de la première de ces communications effectuées sur le site de M.C.³ sur le réseau Facebook, il est question des revendications de la FIIQ dans le cadre des négociations provinciales et la Plaignante fait notamment les commentaires qui suivent sous le pseudonyme de «Victoria Nolan»:

1. Pièce E-2: Avis de congédiement du 21 mars 2018;

2. Pièce E-3: Grief du 21 mars 2018;

3. Les prénoms et noms entiers des interlocutrices apparaissant dans le contenu des pièces E-4 et E-5 ont été volontairement été soustraits par le tribunal et limités aux initiales de celle-ci;

(...)

Victoria Nolan (M.C.) les 12 heures aussi à long terme c pas bon pour le corps etc...un chiffre normal c 8 heures pour concilier famille et travail et des temps supplémentaires personne devrait en faire...surtout à l'hôpital où ils sont de la relève. Notre système de santé fait pitié de tout (sic) les côtés...⁴

M.C (Victoria Nolan) *oui j'avoue que les 12 heures à long terme c'est dur sur le corps, mais je m'y fait. On peut rien y faire il faut accepter sinon on va être malheureuse dans notre travail et moi j'aime mon travail et nous avons une meilleure qualité de travail que celles qui travaillent à l'hopital*

Victoria Nolan la dernière année a été très difficile pour nous tous et ça paraissait en crime au travail...on a pas fait une réunion pour rien là...on aime tous notre travail Marielle la question est pas là...il faut être objective à un moment donné...quant ta fille va te reprocher d'être plus au travaille qu'avec elle peut-être que tu vas voir l'impact que ça la sur une vie de famille...en tous cas on a droit à nos opinions, mais la mienne sera tjrs celle d'une vie équilibrée travaille famille...)⁵

M.C. *moi aussi je suis pour l'équilibre travail famille, mais notre façon de voir est différente on fait 36 h semaines max on fait pas des 60h je pense pas que ma fille va me blamer (sic) c'est normal de travailler c'est dans la qualité du temps que je passe avec elle et non le temps qui joue si je travaillerais pour le CIUSS là elle pourrait me blamer. Je pense qu'on a quand même de bonnes conditions*

Victoria Nolan je vais pas commencer un débat sur ça, mais justement tu étais pas là dans la dernière année et tu as pas vécu ce que certaines filles ont vécu de la part de...alors les conditions sont pas mieux du tout elle son même...c vrai que tu viens de recommencer alors c vrai que tu peux pas parler, car tu étais pas là, mais tu demanderas à ceux qui ont vécu des choses tu vas voir que tu vas changer d'idées assé (sic) vite crois moi...bien plate, mais c ça!!!⁶

Victoria Nolan On est solidaire:)

4. Les commentaires de la Plaignante sous le pseudonyme de Victoria Nolan ont été transcrits en caractère gras par le tribunal;

5. Idem;

6. Idem;

A.D. Jpensais que c'était juste les infirmières qui travaillent dans les hôpitaux qui affichaient ça (: mon erreur loi

Victoria Nolan (A.C.) non y'a pas juste dans le public que ça va pas dans le privé aussi pis tu peux pas dire le contraire...à la résidence sont l'enfer depuis un bout..l'abus de pouvoir des cadres etc ça suffit partout..on est pas des numéros pis ça doit cesser...ma chum travaille dans un foyer à Montréal et eux aussi sont à bout maintenant c le temps de dénoncer cette (sic) abus, car nous sommes pas des robots même au privé...

M.C. oui j'avoue que vous avez fait probablement beaucoup d'heures, j'étais absente du travail, mais c'est jamais en TSO (rester après le quart de travail) quand on entre travailler on sait qu'on va sortir après notre quart de travail on est pas obliger (sic) de rester après notre 12 h a (sic) mon sens c'est un gros plus pour nous

Victoria Nolan ça aide pas dans nos relations de famille etc les 12 h...pis ceux qui manquaient le plus la fds son plus là...ça serait pas de même chu sur avec les 8 heures...j'aime pas mal mieux les 8 heures au moins je peux vivre et profiter de mes proches là fds de travail de 8 heures en 12 heures on fait plus rien...

M.C. ouais, mais on travaille une fin de semaine sur 3 (normalement, c'est sur que quand il manque du monde c est plus dur) il nous reste 2 fin de semaines pour profiter de nos proches à mon sens c'est un plus

Victoria Nolan Tu vas avoir mon horaire tu me diras si tu vas en profiter de tes fds, car avec mon horaire je finis deux samedi de nuit de suite ce qui coupe notre fds et ça c pas le fun on peut rien planifier...moi je prends l'horaire à Manon jusqu'au retour d'Adèle après je prends l'horaire à Adèle de 24 heures

...

10 Peu de temps après, ces échanges et propos sont de sources inconnues transmis à la directrice des soins, supérieure immédiate de la Plaignante, puis portés à la connaissance du directeur général de la Résidence St-Jude qui se montre surpris de la teneur et s'interroge sur l'auteur;

11 Jugeant que le mécontentement manifesté par celle qui apparaissait être une employée agissant sous le nom de « Victoria Nolan » mérite d'être approfondi, il amorce une enquête qui le conduit à obtenir copie et à prendre connaissance d'autres commentaires de la part de la même personne;

12 L'extrait dont il prend possession et connaissance se lit comme suit:

(...)

Victoria Nolan

Oui moi j'ai fait le choix aussi, mais pour endurer ce qu'on endure parfois le salaire ferait une différence et je suis pas la seule à penser comme ça non plus...avoir comme à l'hôpital avec des avantages et d'autres primes etc ça aiderait un peu et avec les changements qu'ils font que je qualifie de débile on le gagne en sale notre pain...on est traité comme des numéros Adèle et on a aucune reconnaissance alors qu'on devrait avoir du positif au lieu du criss de négatif de Beaulieu etc...lui il fait plus de mal que de bien...mon chum fait la job idem à m Beaulieu pis criss c employés sont crissement bien traiter il est positif avec eux les encourage leur donne de bon outils nécessaires pour être meilleur jamais qu'il les dénigres et ça c être un directeur pas lui...avec les derniers événements il a prouve comment il est insensible un intimidateur et j'en passe...mon chum a le plus gros millionnaire comme boss ici pis il fait tout pour que c employés soient heureux bien payés et qu'ils aiment leur travaille nous y font quoi??? Fuck all rien!!!⁸

13 Le directeur abasourdi et choqué par la teneur des propos et commentaires tenus par ladite « Victoria Nolan », apprend que c'est la Plaignante qui agit vraisemblablement sous ce pseudonyme et juge en définitive qu'il y a matière à prendre des mesures pour sanctionner telle conduite;

14 Il considère que la teneur des propos et commentaires sont non seulement préjudiciables à la réputation et au climat de la résidence qu'il dirige, mais encore sont de nature à attaquer et ternir sa réputation et celle des dirigeants auprès des résidents, du personnel et du public;

15 À son avis, les propos et commentaires faits par l'intermédiaire d'une voie de communication publique représentaient d'une part une conduite irréconciliable avec celle d'une employée loyale et d'autre part incompatible avec la vocation de l'entreprise vouée à desservir clientèle fragile;

16 Par ailleurs, la teneur des propos et commentaires dirigés contre les cadres, les dirigeants et personnellement contre lui constitue, selon lui, une atteinte à leur réputation ainsi qu'un manque de respect brisant le lien de confiance et militant en faveur d'une sanction sévère;

17 Ce constat le conduit ensuite à prendre contact avec la présidente du Syndicat en vue de lui faire part de ses intentions de rencontrer d'abord la

8. Extraits de la Pièce E-5;

Plaignante et, ensuite, de prendre quelque temps de réflexion concernant les mesures à prendre pour sanctionner la conduite de celle-ci;

18 Tenant compte du fait que la Plaignante est absente du travail pour cause de maladie, il est alors convenu de suspendre les délais et de tenir la rencontre projetée dans les jours suivant immédiatement son retour au travail, ce qui est fait le 19 mars 2108 en présence de la présidente du Syndicat et de deux représentants patronaux;

19 Le directeur indique d'entrée de jeu avoir exhibé les copies de textes échangés⁹ via Facebook et avoir demandé à la Plaignante si elle était l'auteure de ceux-ci sous le pseudonyme de « Victoria Nolan » et avoir eu, sur-le-champ, confirmation que c'était bien elle;

20 Elle le fait, mais se montre très étonnée que ce soit connu et divulgué, car elle croyait, dit-elle, que les propos et commentaires contenus dans les pièces E-4 et E-5 transmis via Facebook sur des sites privés étaient confidentiels et ne non accessibles au public;

21 Elle mentionne qu'elle était à l'époque fatiguée et notamment perturbée par les propos antérieurement tenus par le directeur concernant de l'agressivité manifestée lors d'une rencontre précédente et les risques de récurrence que son état de santé pouvait provoquer;

22 Le directeur répond ne pas se souvenir d'avoir tenu des propos dans le sens donné par la Plaignante, mais, aux dires de la présidente du Syndicat, il aurait opposé une fin de non-recevoir en ne laissant pas loisir à la Plaignante de s'exprimer plus longuement sur le sujet et en se conduisant plutôt comme un enquêteur¹⁰ ;

23 Quoi qu'il en soit, le directeur fait part à la fin de la rencontre qu'il se donne un temps de réflexion afin de consulter les membres de la direction et qu'il fera connaître à brève échéance quelle mesure il entend prendre pour sanctionner la conduite de la Plaignante;

24 Cela effectué et réflexion faite, il est jugé que les propos tenus et commentaires faits sans raisons valables et sans remords apparents à l'égard des membres de la direction constituaient un manque grave de loyauté et de respect qui donne ouverture à un congédiement;

25 Du point de vue de la direction, les propos et commentaires faits sans besoins ni raisons valables dans un médium de communication accessible au public, aux employés ainsi qu'aux résidents attaquent la réputation des dirigeants et de l'entreprise et provoquent une rupture irrémédiable du lien de confiance;

9. Pièces E-4 et E-5;

10. Pièce S-1: notes prises par la présidente lors de la rencontre du 19 mars 2018;

26 Le 21 mars suivant, le directeur remet donc l'avis de congédiement suivant:

(...)

Madame,

La présente fait suite à notre rencontre du 19 mars dernier, portant sur divers faits vous concernant, notamment des propos/commentaires que vous avez tenus sur le réseau social Facebook/Messenger, et qui ont été portés à notre connaissance.

En effet, le ou vers le 10 janvier 2018 vous avez publié des commentaires faisant référence aux dirigeants et superviseurs de votre employeur et à vos conditions de travail.

Dans ces publications, vous avez affirmé que « à la résidence sont l'enfer depuis un bout...l'abus de pouvoir des cadres etc ça suffit partout...on est pas des numéros pi ça doit cesser... ». Vous avez aussi écrit: « [...] tu n'étais pas là la dernière année et tu n'as pas vécu ce que certaines filles ont vécu de la part de ...alors les conditions sont pas mieux du tout elle son pire même -[...] tu demanderas à celle qui ont vécu des choses tu vas voir que tu vas changer d'idée assez vite crois moi... ». Vous avez aussi indiqué que vous étiez traité comme des numéros, que votre employeur faisait des changements « dé biles » et que vous devriez « avoir du positif au lieu du criss de négatif de Beaulieu etc...lui il fait plus de mal que de bien. ».

De plus, en faisant référence au directeur général de l'organisation, vous avez tenu les propos suivants sur Facebook: « avec les derniers événements il a prouvé comment il est insensible un intimidateur et j'en passe...mon chum a le plus gros millionnaire comme boss ici pi il fait tout pour que c employés soient heureux bien payés et qu'ils aiment leurs travail nous y font quoi??? Fuck all rien!! !»

Or, vous n'êtes pas savoir que toutes ces publications étaient publiques et accessibles à tous les utilisateurs du réseau social sur lequel vous les avez publiées.

Vous n'êtes pas sans savoir que ces publications contiennent des propos hautement diffamatoires pour l'organisation et les membres de la direction. Par ces commentaires que vous avez rendu publics, vous avez contrevenu à votre obligation de loyauté envers votre employeur. De plus, ces propos entachent la

réputation et la notoriété de l'organisation, causant de sérieux préjudices à celle-ci ainsi qu'aux individus que vous citez dans vos publications.

Ces comportements sont non seulement inappropriés, mais aussi totalement inacceptables et constituent une faute grave qui porte atteinte à la réputation de notre organisation ainsi qu'à ses dirigeants, entraînant la rupture du lien de confiance devant prévaloir entre nous.

Sur la base de ce qui précède et devant la gravité des gestes, nous nous voyons dans l'obligation de procéder à votre congédiement sans autre avis ni délai.

(...)¹¹

26 Face à cela, la Plaignante demande à son Syndicat de contester son congédiement, soutenant que les propos et commentaires ont dépassé sa pensée, ne visaient pas à discréditer publiquement son employeur et ne justifiaient pas pareille sanction dans le contexte où cela s'est fait;

27 Elle témoigne en ce sens lors de l'enquête, profitant de l'occasion pour s'excuser auprès du directeur présent et aussi pour tenter de donner un aperçu des raisons qui l'ont conduit à adopter sa conduite, soit de la rancœur, de la déception, un ras-le-bol, de la fatigue et une forme d'épuisement physique et mental;

28 Elle explique qu'elle avait d'abord de la rancœur mal contenue envers le directeur depuis que celui-ci lui avait dit, suite à une rencontre tenue durant l'été 2017, qu'il la trouvait négative et qu'il craignait que sa maladie¹² la conduise à avoir des épisodes d'agressivité, voire même de violence;

29 Elle dit avoir été fâchée et perturbée par cette remarque jugée non fondée, avoir, par la suite, eu de la difficulté à travailler, et ce, en plus d'avoir été également affectée par les nouvelles conditions de travail qui l'obligeait d'effectuer des horaires de travail de 12 heures;

30 Elle reconnaît utiliser fréquemment le réseau Facebook pour communiquer avec ses collègues et avoir même formé, dit-elle, un groupe fermé d'employées qui communiquaient ensemble à des fins personnelles, croyant que personne d'autre ne pouvait prendre connaissance du contenu de conversations à l'exemple de E-5;

11. Extraits de la Pièce E-2;

12. Syndrome de G Latourette;

31 Contre-interrogée, elle reconnaît n'avoir eu aucune connaissance des paramètres du site de sa collègue « M.C. » utilisé lors de la communication transcrite sur E-4, mais concède toutefois être une «forte» utilisatrice du réseau Facebook et avoir une bonne connaissance des conditions d'utilisation;

32 Il reste que les choses ont dérapé, soutient-elle, contre sa volonté et au-delà de ce qu'elle pouvait imaginer, car elle ne voulait pas rendre ses propos et commentaires publics ni nuire à ses employeurs, disant aimer son emploi et souhaitant ardemment pouvoir reprendre son poste et réintégrer son emploi;

4.0 LES REPRÉSENTATIONS DES PARTIES:

4.1 LES REPRÉSENTATIONS DE L'EMPLOYEUR:

33 L'Employeur soumet que la preuve est claire.: la Plaignante a commis une faute grave en faisant défaut de respecter les règles et politiques en vigueur et en ne respectant ses devoirs par manque flagrant de loyauté et de respect envers l'institution, les bénéficiaires et la direction;

34 Cette preuve se trouve d'abord dans les propos et commentaires apparaissant dans les extraits de publications produits comme pièces E-4 et E-5 et effectués sur le réseau Facebook par la Plaignante agissant sous le pseudonyme reconnu de « Victoria Nolan »;

35 Elle démontre en premier lieu que la Plaignante a fait fi des règles contenues au Code d'éthique en vigueur¹³ qui interdisaient aux employé(e)s l'utilisation des réseaux sociaux pour parler de la Résidence et exigeaient qu'elles (ils) soient respectueux envers leurs supérieurs;

36 En faisant appel aux expressions qui se trouvent dans la pièce E-4, telles que [les conditions] « *à la résidence sont l'enfer depuis un bout...l'abus de pouvoir des cadres etc...* » elle a adopté une conduite irrespectueuse envers les cadres et démontré ainsi un manque de loyauté envers son employeur;

37 En traitant le directeur dans la Pièce E-5 de « *criss de négatif... » qui «fait plus de mal que de bien »* et qu'il a prouvé « *...comment il est insensible et intimidateur...* » elle a adopté une conduite difficilement tolérable, car elle a employé des propos diffamatoires et fait preuve de mépris ainsi que d'irrespect envers son supérieur;

38 La Plaignante a tenu ses propos et commentaires en deux temps et partant, elle ne peut prétendre l'avoir fait de façon spontanée et irréfléchie, car non seulement elle a eu le temps de réfléchir et de corriger le tir, mais encore elle aggrave la situation en attaquant personnellement le directeur;

13. Pièce E-6;

39 Elle plaide qu'elle avait été perturbée par certaines remarques faites précédemment par le directeur et était demeurée frustrée, mais il y avait d'autres moyens que ceux-là pour régler le problème et il n'existe aucune preuve que les remarques prétendument faites constituaient du harcèlement psychologique;

40 L'Employeur considère avoir réagi d'une part en conformité avec les dispositions de la convention collective et d'autre part en respect d'une procédure adaptée aux circonstances, soit en faisant d'abord enquête et en procédant ensuite à une rencontre le 19 mars, avant de procéder au congédiement le 21 mars 2018;

41 L'enquête lui a révélé des propos et commentaires additionnels à ceux déjà connus, la rencontre du 19 mars 2018 lui a permis d'entendre ce que la Plaignante avait à dire et de valider les informations reçues, avant de se donner un temps de réflexion et de prendre position;

42 Les résultats de cette démarche ont permis de constater que la Plaignante était bel et bien l'auteur des propos, qu'elle n'avait pas de motifs valables pour diffuser les propos et commentaires tirés d'échanges sur Facebook et qu'elle semblait ne pas avoir aucun remords de les avoir faits;

43 Suivant la doctrine et la jurisprudence qu'il croit applicables en pareilles situations¹⁴, les manquements constatés l'autorisaient à écarter la progression des sanctions comme procédure appropriée et lui permettait de retenir le congédiement comme la seule sanction applicable dans les circonstances;

44 À l'exemple des décisions rendues et ayant de nombreux points communs avec le présent cas¹⁵, l'employeur soumet qu'il n'existe, à son avis, aucun facteur atténuant susceptible de justifier une intervention de la part du tribunal et de donner ouverture à une modification de la sanction.

4.2 LES REPRÉSENTATIONS DU SYNDICAT:

14. (1) *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs de travail*, Linda Bernier, Guy Blanchet, LUKasz Granosik et Éric Séguin, Éditions Yvon Blais, 2ième édition, II, Ch. 14, 14-1, 14-2, 14/277 (14.485), 14/284 (14.505-506); (2) *Le droit de l'emploi au Québec*, 4^e édition, Section 3.2 Le comportement du salarié, Jean-Yves Brière, Fernand Morin, Dominic Roux, Jean-Pierre Villagi, II-98; (3) *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la santé et des services sociaux de Sept-Iles et Centre de santé et des services sociaux de Sept-Iles (CSSS de Sept-Iles)*, T.A. 2013-12-04, SOQUIJ- AZ-51060101, 2013EXPT-699, D.T.E. 2014T-262, A.A.S. 2013A-115; P.10 [60]; (4) *Teamsters Québec, local 106 et Autobus Citadelles*, 2017 QCTA 815, 31 octobre 2017 (C. Poulin); (5) *Le Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau, section locale 574 et Librairie Renaud-Bray inc*, 2017 QCTA 26, 12 janvier 2017, (André Sylvestre); (6) *Union des employées et employés de service, locale 298 et CHSLD Vigi Dollard-des Ormeaux*, T.A. 2015-11-17, 2015 QCTA 1026, SOQUIJ AZ-51243207, 2016EXPT-255, D.T.E. 2016T-94, A.A.S. 2016A-6, 17 NOVEMBRE 2015, Louis B. Courtemanche; (7) *ArcelorMittal et Syndicat des Métallos, section locale 5778*, 2014 QCTA 351, 23 avril 2014 (F. Asselin);

15. Voir les décisions citées aux notes 14(3), 14(6)

45 Le Syndicat, pour sa part, croit que le congédiement est mal fondé en fait et en droit, parce que la sanction imposée est injuste, déraisonnable et disproportionnée eu égard à toutes les circonstances et en l'absence de rapport avec les réelles conséquences que les manquements reprochés ont causées;

46 Il soumet que la Plaignante était une bonne employée qui était au service de l'Employeur depuis plus de 6 ans, qui était très appréciée des bénéficiaires et de ses collègues de travail, avait un dossier disciplinaire vierge et n'avait aucun antécédent de nature à entacher son dossier;

47 Elle a erronément cru qu'elle pouvait échanger et s'exprimer en toute confidentialité via un site présumément privé du réseau social Facebook au nom d'une collègue ou encore d'un site personnel rendu accessible à un nombre limité de collègues désireux d'entretenir des liens;

48 Elle s'est retrouvée devant un fait accompli quand elle a pris connaissance des reproches qui lui étaient faits, car elle n'a jamais songé à rendre le contenu public et elle est demeurée dans la plus grande incompréhension jusqu'à ce qu'elle réalise que ses propos et commentaires étaient connus de la direction;

49 Elle n'avait nulle intention malicieuse quand elle a tenu les propos et commentaires reprochés et, suivant la preuve, elle n'a pas vraiment eu l'occasion de s'expliquer, de se défendre, voire même de s'excuser en présence d'un directeur plus inquisiteur qu'attentif et peu intéressé à vraiment à connaître les explications de la Plaignante;

50 Elle a spontanément reconnu qu'elle était la personne qui était l'auteur des propos et commentaires reprochés sous le pseudonyme de « Victoria Nolan » et, suite à ses aveux, soutient-il, la Plaignante n'a pas eu l'occasion d'élaborer sur les raisons qui ont suscité son ressentiment envers lui et sur les motifs qui l'ont conduit à agir comme elle l'a fait, tout dialogue étant écarté;

51 Le Syndicat est d'avis que les propos et commentaires apparaissant dans la Pièce E-4 relèvent de la liberté d'expression, mais reconnaît que ceux concernant le directeur et les décisions prises par les membres de la direction sont inappropriés et n'ont pas leur place dans un milieu de travail;

52 Il croit, toutefois, que l'Employeur n'a pas suffisamment tenu compte des facteurs atténuants, tels l'ancienneté, l'absence d'antécédents, le dossier disciplinaire vierge, la blessure laissée par des remarques faites par le directeur, les insatisfactions concernant les heures de travail, le peu de personnes au courant et l'inexistence de préjudice réel;

53 En effet, la Plaignante était en absence maladie au moment des événements et il croit qu'elle n'était probablement pas dans un état pour bien évaluer la

portée de ses gestes ou paroles, qu'elle était possiblement guidée par une frustration difficile à gérer et recherchait strictement une écoute de ses collègues;

54 Il faut de plus considérer que les commentaires et propos de la Plaignante ont eu une portée limitée et bien loin de celle que l'Employeur prétend être, car la preuve offerte est impuissante à démontrer qu'ils ont connu un rayonnement public et que, somme toute il y eu un réel préjudice;

55 Il propose donc de prêter foi à ses explications voulant que ses propos et commentaires ne visassent pas à nuire à la réputation du directeur, des cadres ou de l'établissement et de retenir malgré tout qu'il s'agit d'une erreur de jugement plutôt qu'un acte consciemment vindicatif et destiné à nuire;

56 Le Syndicat ajoute qu'il y a lieu également de souligner que l'avis de congédiement de l'Employeur n'a en aucun temps fait état d'une violation du code d'éthique et de bonne conduite pouvant représenter un manquement pris en considération au moment de prendre la décision;

57 Il demande, par conséquent, de donner une 2^e chance à la Plaignante, d'accueillir le grief pour ces raisons ou d'adopter l'approche suivie dans les décisions arbitrales soumises à l'appui de ses prétentions¹⁶ pour substituer une mesure plus juste et proportionnelle, à défaut d'accueillir le grief et d'annuler le congédiement;

5.0 ANALYSE ET DISCUSSIONS:

58 En regard de ce qui précède, il y a donc lieu de décider si l'Employeur avait de bons et valables motifs pour sanctionner la Plaignante de la manière arrêtée le 21 mars 2018 et si le congédiement imposé est une mesure disciplinaire juste, raisonnable et proportionnée;

5.1 LES MANQUEMENTS REPROCHÉS:

59 L'Employeur reproche essentiellement à la Plaignante d'avoir, le ou vers le 10 janvier 2018 et au cours des semaines suivantes, rendus publics sur Facebook des propos et commentaires dérogatoires, diffamatoires et déloyaux envers lui, ses cadres et son directeur;

16. (1) *Syndicat des employés-es du Loews Hôtel Québec et Loews Hôtel Québec inc.*, D.T.E. 2013T-674, 2 septembre 2013 (H. Gagnon); (2) *Transport ferroviaire Tshiuétin inc. et Syndicat des Métallos, section locale 7065-75*, D.T.E. 2014t-685, 29 août 2014 (b. Leclerc); (3) *Syndicat des Fonctionnaires municipaux de Montréal (SCFP-429) et Ville de Montréal*, D.T.E. 2014T-825; (4) *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la municipalité de Weedon (CSN) et Municipalité de Weedon*, D.T.E. 2016T-628, 23 mars 2016 (N. Massicotte).

60 Selon lui, les propos et commentaires apparaissant sur les pièces E-4 et E-5 violaient les règles de bonne conduite d'un employé prévues au Code civil¹⁷ et aussi contenues dans le *Code d'éthique et de bonne conduite* en vigueur qui prohibaient expressément l'utilisation de Facebook à ces fins;

61 Les premières prescrivent devoirs de loyauté et de discrétion alors que les secondes, mises en vigueur en 2015¹⁸ et connues de la Plaignante¹⁹ interdisaient expressément aux employés de faire « *l'utilisation des réseaux sociaux dont Facebook pour parler de la Résidence ou pour se « disputer » entre eux;*

62 Ces dernières prévoyaient également que « *la personne travaillant à la Résidence doivent être polies et courtoises avec les résidents, les visiteurs, leurs compagnons de travail ainsi qu'avec leurs supérieurs* » et, par conséquent requéraient un comportement respectueux²⁰;

63 Ce sont ces règles que l'Employeur croit que la Plaignante a fait défaut de respecter et a violé en raison de la publication des propos et commentaires trouvés au cours des mois de janvier et février 2018 sur le réseau Facebook sous le pseudonyme de Victoria Nolan;

64 Les commentaires et propos reprochés que la Plaignante a admis être sien sous ce pseudonyme lors de la rencontre du 19 mars 2018 étaient notamment ceux-ci:

- « *...à la résidence sont l'enfer depuis un bout...l'abus de pouvoir des cadres etc ça suffit partout...on est pas des numéros pi ça doit cesser...*»²¹
- « *...traité comme des numéros »... « des changements débiles »... «avoir du positif au Heu du criss de négatif de Beaulieu etc...lui il fait plus de mal que de bien.*»²²
- « *avec les derniers événements il a prouvé comment il est insensible un intimidateur et j'en passe...mon chum a le plus gros millionnaire comme boss ici pi il fait tout pour que c employés soient heureux bien payés et qu'ils aiment leurs travail nous y font quoi??? Fuck all rien!!!* »²³

17. Art. 2088 CCQ.

18. Pièce-E-6

19. Pièce E-7: Acceptation de la Plaignante

20. Pièce E-6, p.2;

21. Extrait de la pièce E-4 (Facebook) cité dans la pièce E-2 (Avis de congédiement);

22. Extrait de la pièce E-5 (Facebook) cité dans la pièce E-2 (Avis de congédiement);

23. Idem:

65 Ils ont été faits en deux temps via les pièces E-4 et E-5 transmises sur le réseau social Facebook à deux collègues de travail d'une part et un petit groupe de 11 à 12 collègues formé par la Plaignante d'autre part et partant, ils établissent qu'elle a de toute évidence « utilisé » ce réseau « pour parler à deux reprises de la Résidence »²⁴;

66 Elle l'a fait en des termes qui également dépassent largement les limites permises par le droit à la libre expression dont bénéficie toute personne en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, car elle a donné libre cours à des critiques acerbes visant la conduite des dirigeants et attaquant personnellement le directeur;

67 En effet, si les propos et commentaires de la Plaignante concernant les heures de travail et la pertinence de certaines mesures prises peuvent être tolérés à titre d'expression d'opinion le reste ne l'était pas et constituait un clair manquement aux devoirs de loyauté ainsi qu'aux obligations de respect et de discrétion;

68 Je considère que les termes et expressions utilisés dans les propos et commentaires que l'on trouve à la deuxième page de E-4 autorisaient l'Employeur à formuler ses premiers reproches, à savoir:

- 1) [les conditions]²⁵ « ...à la résidence sont l'enfer depuis un bout..l'abus de pouvoir des cadres etc. ça suffit partout...on est pas des numéros pis ça doit cesser... »;
- 2) les changements « débiles »;

69 La Plaignante a, pour ces premiers motifs, commis une faute grave, car ses propos et commentaires démontrent les premiers signes premier d'irrespect envers l'autorité que ces cadres représentent et une certaine volonté d'ignorer les règles applicables au personnel;

70 Dans un second temps, suivant les termes contenus dans la pièce E-5, elle a tenu les propos et commentaires suivants:

- 1) « ...avoir du positif au lieu du criss de négatif de Beaulieu etc...lui il fait plus de mal que de bien »;
- 2) « avec les derniers événements il a prouvé comment il est insensible un intimidateur et j'en passe... »;

24. Extraits de la Pièce E-6;

25. Vraisemblablement (les conditions de travail mentionnées précédemment)

71 Sans conteste, les termes et expressions ci-dessus utilisés par la Plaignante sont d'une étonnante virulence envers un supérieur de haut niveau et sont clairement de nature à porter atteinte à sa réputation auprès de toutes personnes pouvant connaître leurs existences;

72 Il n'est pas surprenant que le directeur ait été offensé par ces propos et commentaires insultants et malveillants, voire même diffamatoires, et qu'il ait pu juger qu'une telle conduite puisse justifier une enquête et éventuellement l'imposition d'une mesure disciplinaire;

73 Les raisons données par la Plaignante lors de la rencontre du 19 mars et de l'enquête se sont avérées peu convaincantes et, à bien des égards, également impuissantes à établir de valables motifs pour expliquer sa conduite et à justifier la teneur des propos qui ont circulé sur Facebook;

74 Elle l'a attribuée pour une bonne part à l'attitude méprisante du directeur à son égard lors d'une rencontre survenue dans les mois précédents, mais force est de dire qu'il s'agit d'une explication qui légitime mal l'existence et l'ampleur de la réaction et le véhicule choisi pour en discuter;

75 Par surcroît, la Plaignante n'a pas offert quelques excuses à la première occasion permettant à l'Employeur de trouver signe de commentaires faits spontanément, de manière irréfléchie et à regret, ainsi que sans réelle conscience des conséquences qu'ils pouvaient entraîner;

76 La Plaignante dit avoir cru que les propos et commentaires faits étaient échangés sous le couvert de la confidentialité des sites personnels utilisés par ses collègues ou elle-même sur Facebook et c'est fort probablement vrai, mais cela ne peut servir à la disculper de la conduite adoptée;

77 En premier lieu, les articles de doctrine et la jurisprudence²⁶ établie par les tribunaux d'arbitrage et administratifs en la matière jugent admissibles en preuve les écrits transmis sur les réseaux sociaux tels que Facebook, car ils retiennent qu'elles deviennent publiques dès leur publication;

78 Deuxièmement, ces études et décisions considèrent qu'une telle publication faite sans restriction et son dépôt en preuve n'enfreignent pas la protection de la

26. (1) *L'administration et l'utilisation de la preuve obtenue par l'entremise des médias sociaux: revue de la jurisprudence arbitrale*, Katherine Poirier et Justine B. Laurier, Yvon Blais inc, 2014, Vol. 20; (2) *Mes amis Facebook, moi et mon emploi: l'arbitrage de grief à l'ère des réseaux sociaux*, Wilson & Lafleur, 2012; (3) *Union des employées et employés de service, section locale 298 et CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux*, 2015 QCTA 1026 p.17, 17 novembre 2015; (4) *Syndicat des pompiers et pompier es de Québec, section locale Granby et Ville de Granby (Francis Bisson)*, T.A. 2017-01-24, 2017 QCTA 40, SOQUIJ AZ_51360757, 2017 EXP-737-410, 2017-01-24, Me Suzanne Moro;

vie privée, car elle peut être pertinente au litige et ne déconsidère pas fondamentalement l'administration de la justice;

79 Comme le souligne avec à propos le commissaire Richard Hudon²⁷ et le rappelle l'arbitre Denis Tremblay²⁸,

Ce qui se trouve sur un compte « Facebook » ne fait pas partie du domaine privé compte tenu de la multitude de personnes qui peuvent avoir accès au compte.

80 Je partage ce point de vue et crois, à l'instar de l'arbitre Denis Tremblay précité, que:

Certes, toute personne bénéficie de la liberté d'expression prévue à la Charte des droits et libertés de la personne. Cependant, les obligations de respect et de loyauté envers son employeur doivent guider l'employé sur le point d'exercer ce privilège.

Aussi, lorsque quelqu'un utilise son compte « Facebook, il doit être prudent quant aux propos qu'il y tiendra et, dans le cas d'un salarié, il devra s'abstenir de tous commentaires qui pourraient nuire aux intérêts légitimes de son employeur.²⁹

81 J'ajouterai à cela les sages commentaires de Mme Michelle Blanc: « *Sur la toile comme dans la vie, on peut défendre avec ardeur et fougue ses idées, mais la modération doit primer lorsqu'on parle des personnes.* »³⁰;

82 Conséquemment, il faut retenir en l'espèce les mêmes conclusions que l'arbitre Louis B. Courtemanche³¹ et dire que les publications que la Plaignante qualifie de personnelles n'avaient rien de personnelle, puisqu'elle en perdait le contrôle dès la diffusion et la rendait potentiellement accessible au public;

83 Par ailleurs, la Plaignante dit ne pas avoir eu l'occasion de s'excuser lors de la rencontre du 19 mars, en raison du mode inquisiteur utilisé par le directeur et du peu de chance donnée pour s'expliquer pleinement et faire connaître les motifs de sa conduite, mais c'est insuffisant pour excuser ou atténuer la faute;

84 Il se peut que le directeur ait été peu chaleureux lors de la rencontre du 19 mars et qu'il ait eu un ton inquisiteur, mais il faut tenir compte que le mal était fait

27. *Ginette Landry et Provigo Québec inc.*, 2011 QCCLP, p. 1802;

28. *Le Centre de la petite enfance Allô mon ami et Le syndicat de la Nouvelle Union*, 2015 QCTA 749, p.7, par. 66;

29. *Idem*, p.7, par. 68 et 69;

30. *La Presse+*, 31 août 2018;

31. Voir la citation 20 (3) ci-dessus;

à ce moment-là et qu'il avait quelques bonnes raisons d'être peu affable et peu réceptif aux explications données d'entrée de jeu par la Plaignante;

85 Même si le reproche fait au directeur était reconnu bien fondé, cela ne changerait rien à la situation, car, peu importe sa conduite à ce moment, rien n'empêchait la Plaignante de faire preuve de regrets et de s'excuser d'une autre façon le même jour ou dans les jours suivant cette rencontre;

86 La Plaignante se devait d'agir, car elle savait que les politiques énoncées étaient une condition de travail importante aux yeux de l'Employeur et que le non-respect de celles-ci était susceptible d'entraîner, dans son cas, une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement;

87 Dans ce contexte, la Plaignante n'apparaît pas de prime abord avoir considéré la loyauté, la discrétion et le respect comme des éléments essentiels de ses fonctions, puisqu'elle a été incapable de s'y soumettre, en plus de ne pas avoir été en mesure montrer du regret immédiat pour son geste;

CONCLUSION:

88 Somme toute, les propos et commentaires de la Plaignante pris dans leur ensemble étaient de nature à laisser croire à un climat de travail malsain au sein de la Résidence dû au personnel-cadre et à son directeur, et partant étaient susceptibles de mettre en cause leurs réputations et celle de l'établissement;

89 Rien ne justifiait la diffusion de ceux-ci dans les termes adoptés, eu égard aux et preuve a ainsi été faite que la Plaignante a manqué à ses devoirs et obligations de manière telle que l'Employeur avait des motifs sérieux de sanctionner les gestes par une mesure disciplinaire sévère;

5.2 LA SANCTION:

90 En regard de ce qui précède, il y a maintenant lieu de déterminer si le congédiement imposé est une sanction juste, raisonnable et proportionnée, le Syndicat soutenant pour sa part que les fautes constatées n'étaient pas suffisamment graves pour justifier cette sanction;

91 Il soumet que le manquement de la Plaignante se limite à l'utilisation de Facebook pour partager en privé des opinions avec ses collègues alors que l'Employeur prétend plutôt qu'il s'agit d'une attaque en règle contre ses patrons et son employeur susceptible de lui causer du tort auprès du public et de la clientèle;

92 Le Syndicat soumet que la preuve a substantiellement démontré que la Plaignante voulait tout simplement faire état de sa frustration concernant les horaires de travail et exprimer son mécontentement à l'égard des agissements

du personnel cadre, notamment, son directeur, sans vouloir les dénoncer publiquement;

93 Il lui apparaît que le congédiement imposé représente une mesure disciplinaire trop rigoureuse en regard d'une conduite irréfléchie et fort probablement un manque de jugement qui n'a pas entraîné les conséquences néfastes que l'Employeur prétend en avoir découlé;

94 Tel que déjà indiqué, ce dernier croit que la faute commise par la Plaignante et ses effets ne se limitent pas à cela et qu'il s'agit d'une faute objectivement grave, la conduite de la Plaignante allant nettement à l'encontre de toutes les règles applicables et représentant un manque évident de loyauté;

95 Cette conduite ne pouvait demeurer impunie et la nature de l'acte ne pouvait pas conduire à une sanction sans signification et ce, d'autant plus que le congédiement est présenté dans le Code comme une réponse potentielle à tel manquement, mais devait-elle conduire à un congédiement?

96 La doctrine et la jurisprudence applicable en matière disciplinaire veulent que le congédiement soit et demeure la mesure ultime devant s'imposer, lorsqu'il n'existe aucun facteur atténuant ou trop peu pour l'écarter comme mesure appropriée aux circonstances³²;

97 Ces facteurs atténuants sont notamment l'ancienneté, les antécédents, le dossier disciplinaire, le milieu et le climat de travail existant, la clientèle en cause, la connaissance des règles, la préméditation, la répétition, l'accumulation des gestes, les effets et les conséquences ainsi que les excuses ou regrets;

98 C'est pourquoi, le congédiement « sans préavis » ou sans progression de sanctions soutenu par un certain nombre de facteurs aggravants ne peut être retenu comme sanction juste et appropriée, si des facteurs atténuants existent et n'ont pas été pris suffisamment en considération;

99 Il y a donc lieu, en l'espèce de faire cet examen et de déterminer si des facteurs atténuants existent bel et bien et font contrepoids aux facteurs aggravants qui ont conduit l'Employeur à écarter une mesure disciplinaire moindre et à retenir le congédiement comme une correcte sanction;

LES FACTEURS AGGRAVANTS:

100 Les facteurs aggravants retenus par l'Employeur sont particulièrement, en l'espèce, la conduite déloyale de la Plaignante, la violation du code de conduite, la double critique, les injures envers ses supérieurs, l'atteinte à la réputation des cadres, des membres de la direction auprès du public et l'absence de regrets;

32. *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs de travail*, Les Éditions Yvon Blais Inc., I/3.451 et suivantes;

1) La violation du code d'éthique et de conduite:

101 La Plaignante ne pouvait ignorer les devoirs que lui dicte son lien d'emploi et ne pouvait écarter les règles contenues dans le Code d'éthique et de bonne conduite qui interdisaient clairement « l'utilisation des réseaux sociaux dont Facebook pour parler de la Résidence »³³ sans risquer une sanction;

102 Elle a effectivement « utilisé » le réseau Facebook pour exprimer son mécontentement ou sa frustration à l'égard de certaines décisions jugées « débilés » prises par le personnel-cadre et discuter avec ses collègues des conditions et du climat de travail existant au sein de la Résidence;

103 Malgré les propos et commentaires réservés de ses collègues qui invitaient à la prudence, elle a, par surcroît, dans un second temps « utilisé » ce même moyen de communication pour diriger des propos injurieux et irrespectueux vers les membres de la direction et plus, particulièrement le directeur de la Résidence;

104 Cette conduite constituait donc une faute commise en toute connaissance de cause et représentait un manquement de la Plaignante à ses obligations pouvant justifier l'Employeur de la considérer comme un facteur aggravant donnant ouverture à une sanction sévère;

2) Le manque de loyauté et rupture du lien de confiance:

105 La teneur des propos et des commentaires exprimés par la Plaignante fait aussi preuve d'un manque certain de loyauté envers son Employeur et les membres de la direction découlant du défaut de respecter les obligations créées par les dispositions de l'article 2088 du Code civil;

106 Un employeur est en droit de s'attendre à un dévouement et une fidélité de son personnel lui permettant d'avoir confiance en lui, exception faite des situations où un salarié est libéré de cette obligation dans le cas d'intérêt public³⁴ et c'est pourquoi la Plaignante devait s'abstenir de poser tous gestes ou propos risquant de nuire à son employeur;

107 La preuve ne révèle aucun élément d'intérêt public qui libérait la Plaignante de ses obligations, en l'espèce, puisque les propos et commentaires qu'elle a faits ne remplissaient pas les conditions requises pour en être et partant, l'employeur avait des motifs valables d'en tenir compte;

3) Les propos injurieux:

33. Extrait de E-6;

34. *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs de travail*, Linda Bernier, Guy Blanchet, Lukasz Granosik, Éric Séguin, Éditions Yvon Blais, II 14-383, 14.445;

108 Sans l'ombre d'un doute, les propos et commentaires faits dans les extraits de Facebook produits en preuve étaient non seulement insultants et choquants pour les cadres visés, mais aussi injurieux pour le directeur et de nature à porter atteinte à leur réputation;

109 La Plaignante a manqué à son obligation d'exprimer ses opinions avec respect dans un langage approprié et conséquemment, la teneur des propos et commentaires diffusée via Facebook ne peuvent en aucune manière no aucune façon être tolérée, même au nom au nom de la liberté d'expression³⁵;

110 L'Employeur avait de bonnes et valables raisons de considérer que la Plaignante avait dépassé les bornes ou la ligne qui fixe les limites à ne pas franchir et avait de valables raisons de signifier par une mesure sévère que sa conduite était hautement répréhensible;

4) La double critique:

111 L'Employeur a eu aussi raison, à mon avis, de considérer que la double utilisation de Facebook à quelques jours ou semaines d'intervalle pour critiquer, vilipender et insulter ne découlait pas une conduite isolée, spontanée, impulsive, irréfléchie et faite sur un coup de tête de façon isolée;

112 Il s'agit plutôt de gestes successifs de même nature et apparemment dans la même veine, car la Plaignante a eu dans l'intervalle le temps de prendre en considération les opinions modérées de ses collègues, de se calmer et de mesurer les impacts que ses propos et commentaires risquaient de provoquer;

113 La Plaignante avait vraisemblablement le droit d'exprimer son désaccord sur les horaires adoptés ou décisions prises, envers le congédiement d'une collègue, voire même sur certaines remarques adressées par son supérieur, mais elle devait devant un autre forum, dans un langage approprié et sans attaquer les personnes;

114 Elle a fait défaut de le faire et, après une première émission d'opinion qui aurait pu être considérée comme étant le fruit d'une impulsion mal contrôlée s'il n'avait pas été suivi d'une deuxième salve, elle a consciemment poursuivi sa démarche et elle a alors ajouté des commentaires qui ont aggravé la situation;

5) L'atteinte à la réputation:

115 En agissant comme elle l'a fait, la Plaignante a non seulement tenté d'influencer négativement ses collègues et de contaminer un climat de travail que d'autres semblaient bien supporter, mais aussi potentiellement risqué de ternir la réputation de la direction et de la Résidence;

35. Idem, 14.365, 14.366, 14.367

116 La Plaignante a formulé des allégations désobligeantes et irrespectueuses à l'égard du personnel-cadre³⁶ et ensuite a notamment qualifié l'attitude du directeur en des termes à la frontière de l'injure et de la diffamation³⁷ qui étaient susceptibles de décourager d'éventuels employés ou à influencer la clientèle présente et future;

117 Il est indéniable que le droit à la libre expression a des limites et que la Plaignante en a largement franchi le cadre, et partant, l'Employeur avait de valables raisons de considérer que les propos et commentaires de la Plaignante dépassaient largement le seuil de tolérance admissible;

6) L'absence d'excuse ou de regrets immédiats:

118 La Plaignante ne s'est pas excusée ou n'a pas manifesté immédiatement quelques regrets dès la première occasion qui lui a été donnée de le faire, ou encore dans un court laps de temps après celle-ci et c'est pourquoi l'Employeur pouvait en tenir compte;

LES FACTEURS ATTÉNUANTS:

119 Dans le présent cas, le Syndicat a soulevé les facteurs atténuants suivants: une absence d'antécédents, un dossier disciplinaire vierge, un aveu et retrait rapide des textes, une croyance de la confidentialité, un état émotif, l'absence de préjudice et des excuses;

1) L'absence d'antécédents:

120 Suivant la preuve, les premiers propos et commentaires faits en janvier 2018³⁸ par la Plaignante via Facebook étaient apparemment une première démarche du genre auprès de ses collègues et n'étaient pas apparemment un acte prémédité et engagé de longue date;

2) Le dossier disciplinaire vierge et l'ancienneté:

21 Il n'y a par ailleurs pas de traces de quelques gestes de même nature ou de sanctions subsistantes dans le dossier disciplinaire permettant de trouver signes d'une conduite répétitive, persistante et soutenue dans la même voie au cours des 6 ans de service dans la Résidence;

122 Il s'agit là de facteurs qu'il y a lieu de prendre conjointement en considération en vue de tempérer la gravité de l'acte fautif commis au début de

36. « ...l'abus de pouvoir des cadres... » extrait de la pièce E-4;

37. « ... il a prouvé comment il est insensible intimidateur et j'en passe... » extrait de la pièce E-5;

38. Pièce E-4;

l'année 2018 dans les circonstances établies par la preuve³⁹, car ils militent en faveur d'une bonne conduite générale;

3) L'aveu, le retrait rapide des textes et les excuses:

123 En l'espèce, la preuve démontre que la Plaignante n'a pas hésité à reconnaître franchement qu'elle était l'auteure des textes apparus sur Facebook sous le pseudonyme de Victoria Nolan et qu'elle a rapidement retiré de sa page les propos et commentaires qui s'y trouvaient;

124 Par contre, les excuses ont tardé à venir, mais il est permis de croire que le contexte dans lesquelles s'est tenue la rencontre du 19 mars 2018 n'ont pas facilité les choses et n'ont pas donné ouverture aux meilleures conditions pour le faire comme le soutient la Plaignante;

125 Il reste qu'un courant jurisprudentiel prend en considération des excuses tardives pour atténuer la gravité de la faute commise⁴⁰, considérant que le retrait rapide des propos et commentaires sur la page Facebook fait présumer un désir de s'amender et peut représenter une amorce de repentir;

4) La confidentialité des échanges:

126 La Plaignante apparaît avoir cru de bonne foi, comme bien d'autres, que les propos et commentaires faits à l'occasion de ses communications avec un nombre limité de collègues étaient personnels, confidentiels et non accessibles au public ou à des tierces personnes;

127 C'était une erreur de le croire, comme on l'a vu précédemment, car la diffusion sur un réseau social tel que Facebook peut devenir exponentiellement infinie et s'étendre bien au-delà du cercle des ami(e)s identifié(e)s, au risque de porter involontairement atteinte à la réputation des personnes;

128 Cependant, sans excuser les propos tenus et commentaires faits, il est permis de croire à la bonne foi de la Plaignante à cet égard et de retenir qu'en aucun temps elle n'a songé à donner une portée publique à ceux-ci et à les diffuser sur une grande échelle en vue d'atteindre cet objectif;

5) L'état émotif:

39. (1) *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs de travail*, Linda Bernier, Guy Blanchet, Lukasz Granosik, Éric Séguin, Éditions Yvon Blais, / 3-361, [13.451]; (2) *Le syndicat des travailleuses et travailleurs de la municipalité de Weedon et Municipalité de Weedon*, T.A. 2016-03-23, 2016 QCTA 165, SOQUIJ AZ 51267718, 2016 EXPT-1025, D.T.E. 2016T-400, [66], 23 mars 2016, Me Nathalie Massicotte;

40. Voir décision 33 (2), [71] précitée

129 Elle était en congé maladie, quand cela s'est produit et, même s'il n'y a pas de preuve médicale pour supporter une quelconque influence de cet état sur sa conduite, il est permis de croire qu'elle avait été émotivement remuée par les propos du directeur et avoir été stressée par les conditions de travail vécues;

6) L'absence de préjudice irréparable:

130 La preuve offerte par l'Employeur est certes de nature à établir que les propos et commentaires ont secoué les membres de la direction et mis en cause leur réputation personnelle, mais elle demeure impuissante à démontrer que les effets appréhendés au niveau du public, des bénéficiaires ou des employés se sont produits;

131 Il se peut que le personnel-cadre et la direction aient été personnellement choqués et insultés par les propos et commentaires faits, mais il n'y a, pas de preuve tangible permettant ainsi croire que ceux-ci ont entraîné des effets négatifs irréparables auprès du personnel ni auprès de la clientèle de la Résidence;

132 C'est pourquoi je crois qu'il y a lieu dans le présent cas de suivre le courant juris-prudentiel⁴¹ qui prend cette situation en compte et met ce dernier facteur dans la balance pour minimiser, s'il y a lieu, les conséquences disciplinaires de la faute commise;

133 Cette revue étant faite, peut-on dire que les facteurs aggravants l'emportent suffisamment sur les facteurs atténuants pour écarter toute progression de sanction et juger que l'Employeur avait des motifs valables de procéder directement au congédiement et de provoquer une rupture définitive du lien d'emploi?

134 En vue de donner réponse à cette question, je suis d'abord tenté d'adopter la réflexion de l'arbitre Denis Tremblay dans la décision impliquant le *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la santé et des services sociaux de Sept-Iles et le CSSS de Sept-Iles*⁴² :

(...)

41. (1) *Les manquements du salarié à son obligation d'honnêteté et du loyauté en jurisprudence arbitrale*, Louis Dubé et Gilles Trudeau dans *Études en droit du travail à la mémoire de Claude D'Aoust*, G. Trudeau, G. Vallée et D. Veilleux, Éditions Yvon Blais 1995; (2) *L'obligation de loyauté du salarié*, Wilson & Lafeur 1995; (3) *Syndicat des professionnels de la Commission des écoles catholiques de Montréal c. Commission des écoles catholiques de Montréal*, S.A.E. 2116, 22 juin 1081 (A. Larouche); (4) *Ville de Granby et Fraternité des pompiers de Granby*, D.T.E. 2013T-800, [2003] R.J.D.T. 1495 (C. Fabien);

42. *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la santé et des services sociaux de Sept-Iles et Centre de santé et des services sociaux de Sept-Iles (CSSS de Sept-Iles)*, T.A. 2013-12-04, SOQUIJ- AZ-51060101, 2013EXPT-699, D.T.E. 2014T-262, A.A.S. 2013A-115; P.10 [60];

[60] En l'espèce, l'on pourrait dire qu'il s'agit d'un cas qui pourrait se situer à mi-chemin entre le cas où l'on peut appliquer une gradation des sanctions et le cas où l'on peut procéder directement au congédiement en raison de la nature des propos tenus par la Plaignante sur « Facebook » et de leur impact pour son employeur.

135 D'une part, le non-respect des devoirs de loyauté et des règles du code d'éthique, les propos irrévérencieux, irrespectueux et diffamatoires envers les cadres ou le directeur, la nature réfléchie des propos et commentaires faits dans en double occasion ainsi que les atteintes à la réputation militent en faveur du congédiement;

136 D'autre part, les six (6) années de services passés sans incident, l'absence de dossier disciplinaire, l'aveu spontané et le retrait rapide des commentaires et propos, la nature privée des communications, la diffusion limitée, les conséquences peu élevées démontrées favorisent clémence;

137 Face à cela, je pourrais retenir que les facteurs aggravants démontrés dans le présent dossier donnaient peu de poids aux facteurs atténuants et ainsi envisager d'adopter les conclusions des arbitres Denis Tremblay, André Sylvestre et Louis B Courte-manche⁴³;

138 Cependant, je crois que le portrait de la situation en l'espèce est différent de celui que l'on retrouve dans ces trois cas, car dans ceux-ci on trouve preuve que l'employée comptait peu d'ancienneté, et/ou qu'elle avait récidivé, et/ou que les propos avaient eu une large diffusion et/ou qu'elle avait manifesté peu ou pas de regrets;

139 Ce sont les raisons pour lesquelles je ne crois pas pouvoir m'inspirer ces décisions comme des guides concluants me justifiant d'écarter en l'espèce la progression des sanctions et confirmer le congédiement imposé à la Plaignante à titre de mesure juste, raisonnable et appropriée;

140 Je crois qu'il y a lieu en l'espèce de m'inspirer des décisions rendues dans les affaires « Loews », « Transport ferroviaire Tshiuétin », « Ville de Montréal », « Weedon »⁴⁴ impliquant un employé qui avait utilisé Facebook pour faire apparaître une photo, des commentaires désobligeants ou un montage vidéo;

141 Dans ces dossiers pris en considération le fait qu'il s'agissait d'un geste isolé posé par un employé sans dossier disciplinaire qui, par manque de jugement a fait une grossière erreur, que le préjudice était peu évident et partant, que le lien de confiance n'était pas irrémédiablement rompu;

43. Voir les décisions précitées aux notes 14 (3), 41, 14 (5) et 14(6);

44. Voir les décisions citées à la note 16 ci-dessus;

142 Ces conditions se retrouvent en tout ou en partie dans le présent dossier et ce sont les raisons pour lesquelles, en lien avec la jurisprudence existante et par ailleurs consultée, j'opte pour une annulation du congédiement imposé et une substitution d'une longue suspension à titre de mesure disciplinaire appropriée, juste et raisonnable;

CONCLUSION:

143 Je suis d'avis que la gravité des propos et commentaires faits par la Plaignante s'accorde mal avec les courtes suspensions répertoriées dans la jurisprudence consultée et c'est pourquoi il m'apparaît requis d'imposer une sanction exemplaire et dissuasive qui puisse tout de même s'avérer constructive;

144 Je me permets de croire que le lien de confiance peut être recréé et que la Plaignante peut réintégrer son emploi sans trop de heurts pour toutes les personnes concernées, à l'expiration d'une suspension de 7 mois sans solde, sans cumul d'ancienneté ou avantages sociaux durant cette période et se terminant le 21 octobre 2018 inclusivement;

6.0 DÉCISION ET DISPOSITIF:

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL:

ACCUEILLE partiellement le grief;

ANNULE le congédiement imposé le 21 mars 2018;

SUBSTITUE une suspension de sept (7) mois, débutant le 21 mars 2018 et se terminant le 20 octobre 2018 inclusivement;

ORDONNE la réintégration de la Plaignante à compter du 21 octobre 2018, sans compensation pour l'ancienneté, les salaires et bénéfices sociaux

CONSERVE COMPÉTENCE pour disposer de tout litige opposant les parties en regard de l'exécution de la présente décision.

Jean-M. Morency, Arbitre

Me Anne Julie Couture
Pour le syndicat

Me Véronique Bédard Tremblay
Pour l'employeur