

## **EYB 2019-312675 – Résumé**

### **Tribunal d'arbitrage**

*Union des employé(e)s de la restauration, Syndicat des métallos, section locale 9400 et Host International du Canada Ltée*  
(approx. 47 page(s))  
4 juin 2019

### **Décideur(s)**

Viau, Louise

### **Type d'action**

GRIEF contestant un congédiement. REJETÉ.

### **Indexation**

TRAVAIL; *CODE DU TRAVAIL*; ARBITRAGE DE GRIEFS; CONGÉDIEMENT; FARDEAU DE LA PREUVE; serveuse; non-respect de la politique de ne pas solliciter de pourboires; falsification de la facture; contravention aux politiques et procédures en matière de manipulation d'argent; non-respect de la politique voulant que la facture initiale soit agrafée à la facture corrigée

### **Résumé**

La salariée était serveuse au service de l'employeur depuis plusieurs années. Le 31 août 2017, elle a été suspendue pour enquête, puis, le 8 septembre suivant, elle a été congédiée. Dans la lettre de congédiement, l'employeur lui reproche le non-respect de ses politiques et procédures en matière de manipulation d'argent. Selon l'employeur, la salariée a présenté à des clients une facture comportant déjà un pourboire de 20 %. Après le départ des clients, elle a corrigé cette facture afin de laisser croire qu'elle n'avait reçu qu'un pourboire de 10 % alors que les clients avaient ajouté un pourboire en sus du montant total de la facture qui leur avait été présentée. Par la suite, elle a jeté la facture initiale alors que cette facture devait être agrafée à la nouvelle facture. La salariée conteste son congédiement.

Comme le confirme la jurisprudence majoritaire, même si l'acte reproché est de nature criminelle, le fardeau de la preuve qui repose sur l'employeur demeure celui de la prépondérance. Si la faute est démontrée, l'employeur doit, en principe, respecter le principe de la gradation des sanctions, sauf en présence d'une faute grave.

L'employeur a déposé en preuve les factures initiales et corrigées. La facture initiale avait été jetée à la poubelle par la salariée, mais le gérant l'a récupérée. Ce dernier n'a pas témoigné, mais la directrice des ressources humaines (la directrice) a expliqué les circonstances de cette récupération et de l'enquête qui a suivi. Cette preuve par ouï-dire

est recevable dans les circonstances. La preuve patronale établit l'obligation d'agrafer la facture corrigée à la nouvelle en cas de correction. La directrice et la gérante à la prévention des pertes ont expliqué avoir visionné les enregistrements vidéo afin d'examiner les interactions entre la salariée et les clients et pour établir la chronologie des événements pour vérifier s'il était question d'une simple correction d'erreur ou de malversation. Ces enregistrements vidéo n'ont pas été déposés en preuve, mais les témoignages des témoins patronaux ont été faits avec franchise et contribuent à la preuve par présomption. Pour être prises en considération, ces présomptions doivent être graves, précises et concordantes. Or, la preuve patronale répond à ces exigences. L'employeur a établi que la salariée connaissait ses règles et politiques en matière de manipulation d'argent et qu'elle avait reçu de la formation à ce sujet, même si elle l'a nié. La preuve documentaire a confirmé que cette formation avait été suivie, ce qui mine la crédibilité de la salariée. Les deux factures déposées démontrent que la facture initiale présentée aux clients comportait un ajout de pourboire de 20 %. La preuve prépondérante confirme aussi que la salariée a modifié cette facture après le départ des clients afin de ramener le pourboire à 10 % et qu'elle a jeté la facture initiale. L'analyse des documents déposés par l'employeur démontre l'existence d'autres factures possiblement trafiquées la même journée, mais, considérant la preuve relative à la facture jetée, l'employeur n'a pas jugé utile d'enquêter davantage au sujet de possibles autres falsifications. La salariée, pour sa part, a été incapable de fournir des explications crédibles au sujet des raisons l'ayant conduite à modifier la facture. Par ailleurs, l'employeur était déjà sensibilisé à la situation de la salariée en raison de ses pourboires anormalement élevés. Selon la preuve prépondérante, la salariée a falsifié la facture, contrevenant ainsi aux politiques et procédures patronales en matière de manipulation d'argent. Les fautes reprochées sont prouvées de manière prépondérante.

Dans le domaine de la restauration, la jurisprudence reconnaît la valeur cardinale qu'est l'honnêteté. Dans ces circonstances, les arbitres confirment la possibilité de passer outre au principe de la gradation des sanctions pour conclure à la rupture du lien de confiance. En l'espèce, en l'absence de facteur atténuant et de reconnaissance de sa faute par la salariée, le congédiement était fondé.

## **Suivi**

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

# TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 4 juin 2019

---

**DEVANT L'ARBITRE : Me Louise Viau**

---

L'Union des employé(e)s de la restauration, Syndicat des métallos, section locale 9400

Ci-après appelé « le syndicat »

Et

Host International du Canada Ltée

Ci-après appelée « l'employeur »

Plaignante : Dimitra Thanopoulos

Grief : DT-20-09-2017

Convention collective : Convention collective entre Host International du Canada Ltée  
et L'Union des employé(e)s de la restauration, Syndicat des  
métallos, section locale 9400, 2013-2017

---

**SENTENCE ARBITRALE**  
**(En vertu du Code du travail du Québec, art.100)**

---

---

## **L'APERÇU**

[1] La soussignée a été mandatée par les parties pour entendre le grief n° DT-20-09-2017 (pièce S-2) qui a été déposé par le syndicat au nom de la plaignante, madame Dimitra Thanopoulos, afin de contester la décision de l'employeur de la congédier.

[2] Au moment de son congédiement, la plaignante était serveuse à L'Auberge St-Gabriel, un restaurant situé dans la zone sécurisée des départs de l'aéroport Montréal-Trudeau.

[3] Par son grief, la plaignante demande l'annulation de son congédiement qu'elle considère injuste et contraire à la convention collective. Elle réclame à titre de réparation le retrait de la lettre de congédiement de son dossier et sa réintégration. Elle exige également le remboursement de toutes les pertes monétaires encourues, y incluant les pourboires, avec les intérêts légaux ainsi que le rétablissement dans tous ses droits et privilèges que lui confère la convention collective.

[4] Bien que son grief, daté du 20 septembre 2017, fasse état de son congédiement en date du 1<sup>er</sup> septembre 2017, dans les faits, son congédiement a plutôt eu lieu le 8 septembre 2017. Il avait toutefois été précédé d'une suspension pour fins d'enquête, laquelle a eu lieu le 31 août 2017 (pièce S-4).

[5] La lettre de congédiement (pièce S-3) se lit comme suit :

Montreal, September 8<sup>th</sup>, 2017

« **Delivered by hand** »

**Mrs. Dimitra Thanopoulos**  
Auberge – HMS Host

Dimitra,

This letter is to inform of your termination of employment with HMS Host, effective immediately for non-compliance of the cash handling policy.

Following the discussion you had with Sarah Edward, Lost Prevention Manager which took place on Thursday August 31, you were suspended pending investigation.

Based on the results received after the investigation, it was clearly demonstrated that you did not respect the procedures for cash handling and automatically there is a breach of trust.

As you well know, HMS Host has zero tolerance for this type of behavior. With the investigation you have irrevocably breached the trust relationship necessary between an employee and his employer. Consequently, your services at HMS Host are terminated effective immediately.

Regards,

Johanne Krawatis

Human Resources Manager

HMS Host – Aéroport international Pierre Elliott Trudeau de Montréal

c.c. Union and Employee file

[6] Le représentant syndicat qui accompagnait la plaignante au moment de la remise de la lettre de congédiement, monsieur Peter Stojakovic, a signé l'accusé de réception de cette lettre, ce que la plaignante elle-même n'a pas fait. Toutefois, il n'est pas contesté que cette lettre lui a été remise en main propre.

[7] Ce que l'employeur reproche essentiellement à la plaignante est d'avoir présenté à des clients une facture qui comportait déjà un pourboire de 20% et d'avoir, après leur départ, corrigé cette facture pour laisser croire qu'elle n'avait reçu qu'un pourboire de 10%, alors que, dans les faits, les clients avaient ajouté un pourboire en sus du montant total de la facture qui leur avait été présentée.

[8] L'employeur, qui assume le fardeau de la preuve, a fait entendre la plaignante à titre de premier témoin.

[9] L'employeur a aussi fait entendre madame Sophie Robitaille, assistante directeur des opérations, et madame Sarah Edward, *Area Loss Prevention Manager*.

[10] Il a également mis en preuve certains documents, dont les deux versions de la facture # 3100 (pièce E-5) à l'origine de l'enquête ayant mené au congédiement de la plaignante.

[11] Le syndicat ne s'est pas prévalu de son droit de contre-interroger la plaignante, se réservant le droit de la faire témoigner à nouveau dans le cadre de sa preuve s'il le jugeait à-propos.

[12] En définitive, il a choisi de ne pas la faire entendre dans le cadre de sa preuve, se limitant aux témoignages de messieurs Allan Ramsay et Justin Osmond, tous deux officiers syndicaux.

[13] Le syndicat n'a produit aucun document en sus des pièces introductives (convention collective, grief, etc.) dont il a été fait mention précédemment.

## **LES QUESTIONS EN LITIGE**

[14] Il s'agit de décider dans un premier temps si l'employeur s'est déchargé de son fardeau d'établir les faits reprochés à la salariée dans la lettre de congédiement.

[15] Si c'est le cas, l'arbitre doit ensuite décider si l'employeur a eu raison, eu égard à l'ensemble des circonstances mises en preuve, de conclure à la rupture du lien d'emploi. À cet égard, l'arbitre est investie, aux termes de l'article 10.04 de la convention collective, des pouvoirs que lui confère le *Code du travail*.

[16] L'article 100.12 C.T. prévoit ce qui suit :

100.12. Dans l'exercice de ses fonctions l'arbitre peut :

[...]

- f) en matière disciplinaire, confirmer, modifier ou annuler la décision de l'employeur et, le cas échéant, y substituer la décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire. Toutefois, lorsque la convention collective prévoit une sanction déterminée pour la faute reprochée au salarié dans le cas soumis à l'arbitrage, l'arbitre ne peut que confirmer ou annuler la décision de l'employeur ou, le cas échéant, la modifier pour la rendre conforme à la sanction prévue à la convention collective;

[...]

## **LA PREUVE**

### *Les tâches de la plaignante*

[17] Madame Thanopoulos travaille pour l'employeur comme serveuse depuis plusieurs années. Elle a d'abord travaillé à un comptoir de restauration rapide dans la zone publique de l'aéroport Montréal-Trudeau, puis au restaurant Cabine M dans la zone sécurisée avant de travailler à L'Auberge St-Gabriel.

[18] Vu le reproche fait par l'employeur dans sa lettre de congédiement, nous nous attarderons aux tâches de la plaignante ayant trait à la facturation et à la manipulation d'argent dans le cadre de ses fonctions de serveuse à ce dernier endroit.

[19] Au moment de son embauche, l'employeur lui a remis une carte magnétique qui lui permet de s'identifier. On l'appelle la « *Micros card* ». Celle-ci donne accès au logiciel Symphony installé dans le terminal informatique du restaurant en plus d'une carte lui permettant d'accéder à la zone sécurisée de l'aéroport.

[20] Dès son arrivée au travail, elle doit passer sa carte Micros dans le terminal qui sert aussi de poinçon horodateur.

[21] La plaignante travaillait comme serveuse de type « *self-banked server* ». On entend par là qu'elle n'avait pas à se rendre à une caisse enregistreuse pour y déposer les paiements faits par des clients en argent comptant et leur remettre la monnaie qui leur revient.

[22] À son arrivée au travail, elle devait avoir en sa possession une certaine somme d'argent en petites coupures et en monnaie afin de pouvoir remettre aux clients le change qui leur revient s'ils décident de payer comptant. À cette fin, elle apportait au travail une somme de \$50,00.

[23] Pendant son quart de travail, la plaignante portait un tablier dans lequel se trouvait un portefeuille fourni par l'employeur. Elle y conservait l'ensemble des factures et copies du marchand pour les achats faits par carte bancaire ainsi que les bon-repas (« *voucher* ») utilisés par les clients comme mode de paiement total ou partiel, qu'elle devait remettre à l'employeur à la fin de son quart de travail.

[24] Elle devait aussi lui rembourser les sommes perçues des clients ayant payé comptant pour la nourriture et les boissons consommées et les taxes (TPS et TVQ), en opérant compensation entre ce qu'elle devait à l'employeur et ce que ce dernier lui devait pour les pourboires payés par carte bancaire.

[25] La plaignante a par ailleurs affirmé qu'elle n'avait pas à rendre compte à l'employeur des pourboires perçus en argent comptant des clients qu'elle avait servi pendant son quart de travail.

[26] À la fin de son quart de travail, à partir du terminal de caisse, elle devait imprimer un document faisant le bilan de ses ventes de la journée en distinguant les ventes au comptant et celles payées par carte bancaire. Celui-ci indiquait quel était le montant qu'elle devrait, selon le cas, remettre à l'employeur ou percevoir de ce dernier sans qu'elle n'ait de calculs à effectuer.

[27] S'étant vue poser la question à savoir si elle peut mettre dans ses poches l'argent qu'elle a perçu des clients, elle a répondu qu'à la fin de la journée, il faut que cela balance, c'est-à-dire qu'il faut qu'elle s'assure de remettre à l'employeur les sommes qui lui sont dues pour ce que les clients ont consommé et le montant des taxes.

[28] La plaignante explique par ailleurs qu'elle devait utiliser sa carte Micros chaque fois qu'elle devait faire une entrée dans le système de facturation du restaurant.

[29] De fait, chaque fois qu'elle voulait passer une commande de nourriture à la cuisine ou de boissons au bar elle devait le faire de façon informatisée au moyen du terminal informatique.

[30] C'est en effet par ce moyen que sont gérées les commandes des clients, lesquelles sont automatiquement inscrites à la facture associée à la table où ils sont assis.

[31] La cuisine ou le bar reçoit la commande et lorsque celle-ci est prête, un billet est imprimé afin d'indiquer quelle serveuse doit venir la chercher pour la servir à une table sous sa responsabilité.

[32] Le gérant se tient généralement près du passe-plat afin d'assurer un service optimal des aliments qui sortent de la cuisine.

[33] Le fait de passer les commandes de manière informatisée constitue un moyen de contrôle mis en place par l'employeur pour éviter que des ventes ne soient pas comptabilisées par des employés, ce qui générerait des pertes pour lui.

[34] Chaque facture porte un numéro séquentiel comme l'exige la réglementation gouvernementale visant à éviter les fraudes fiscales dans le domaine de la restauration, notamment en regard de la perception de la TPS et de la TVQ.

[35] Ce numéro est généré automatiquement dans l'ordre dans lequel des factures sont ouvertes par l'ensemble des serveurs du restaurant.

[36] Chaque table qui est assignée à une serveuse porte également un numéro. La serveuse doit l'indiquer sur la facture qu'elle ouvre pour y inscrire la commande des clients qui occupent une table qui lui est assignée.

[37] En principe, selon les exigences de l'employeur, la serveuse devrait y indiquer également le nombre de convives.

[38] La plaignante a toutefois expliqué que c'était son choix de l'indiquer ou non et que, de façon générale, elle n'y indiquait que le numéro de table. En sept ans au service de l'employeur elle n'a jamais fait l'objet de remontrances quant à sa façon de faire ses factures.

[39] Si la facture n'indique pas le nombre de convives, tout ce qui est consommé par les clients d'une même table y apparaît comme si c'était destiné à une seule personne.

[40] Des corrections devront être effectuées à la fin du repas si les clients réclament plus d'une facture ou encore s'ils demandent que la nourriture et les boissons soient payées séparément et que deux factures soient ainsi divisées.

[41] La plaignante a affirmé qu'il est facile d'effectuer de telles corrections dans le terminal de caisse tant que la facture n'est pas fermée.

[42] Elle a expliqué qu'à la fin du repas, elle demandait aux clients s'ils souhaitaient plus d'une facture. Elle posait cette question s'il s'agissait d'un groupe ou de deux

couples, tandis qu'elle ne le faisait pas s'il s'agissait d'un seul couple. Dans ce dernier cas, elle ne présentait qu'une seule facture.

[43] La plaignante a affirmé poser cette question aux clients, car il ne lui était pas possible d'imprimer à nouveau une facture qui l'avait déjà été. Elle devait nécessairement faire appel au gérant dans une telle situation.

[44] Elle a également affirmé qu'elle ne pouvait pas fermer une facture tant que celle-ci n'avait pas été acquittée par les clients.

[45] Elle admet qu'il était possible qu'un client paie sa facture pour partie en argent comptant et pour partie au moyen d'une carte bancaire. Dans un tel cas, les deux modes de paiement devaient être inscrits sur la facture au moment de la fermer en précisant combien avait été payé comptant et combien par carte bancaire.

[46] Si un client payait un pourboire par carte bancaire, la plaignante affirme qu'elle devait l'indiquer sur la facture avant de la fermer.

[47] Dans l'hypothèse où le client aurait payé la facture par carte bancaire et en espèces sans qu'un montant de pourboire n'ait été inscrit sur la machine de paiement présentée au client, la plaignante affirme qu'il était impossible d'indiquer le montant du pourboire dans le système informatique au moment de fermer la facture. Du moins, s'il existe un moyen de le faire, elle ne le connaît pas.

[48] Elle a expliqué par ailleurs qu'une fois une facture fermée, la serveuse ne peut corriger les erreurs sur celle-ci et que seul le gérant peut le faire en passant sa propre carte Micros dans le terminal pour l'autoriser à la corriger.

[49] Questionnée quant à savoir ce qu'elle faisait de la facture initiale en pareil cas, la plaignante a déclaré qu'elle-même ou le gérant la jetait, car elle ne servait à rien. Elle affirme qu'elle n'avait pas à brocher la facture initiale avec la facture corrigée sauf dans le cas d'une commande annulée (par exemple lorsque l'embarquement d'un vol est appelé avant que le client n'ait pu recevoir ce qu'il avait commandé).

#### *Les circonstances ayant mené à l'enquête effectuée par l'employeur*

[50] Madame Robitaille avait occupé le poste de directrice des ressources humaines à compter du 5 avril 2004. Elle venait tout juste de changer de fonction chez l'employeur. Elle avait été remplacée par madame Johanne Krawatis. Néanmoins, c'est elle qui a supervisé l'enquête qui a donné lieu au congédiement de la plaignante.

[51] Madame Robitaille explique avoir reçu le 14 août 2017 une information de la part du gérant du restaurant où travaillait la plaignante. Celui-ci lui rapportait que la plaignante joue avec le système informatique afin de collecter plus de pourboires. Il avait en main des copies d'une facture pour étayer ses dires (pièce S-5, en liasse).

[52] Le gérant lui a raconté que la veille, la plaignante était venue le voir en lui disant qu'elle avait mal fermé une facture. Il a donc passé sa carte Micros dans le terminal afin de lui permettre de la corriger.

[53] Madame Robitaille affirme que l'employeur n'exige pas du gérant qu'il reste derrière l'épaule de la serveuse pendant qu'elle effectue la correction, car il a d'autres tâches qui lui incombent. C'est en effet le gérant qui supervise la sortie des plats de la cuisine afin que les serveuses les apportent aux clients dès qu'ils sont prêts.

[54] Le contrôle des factures corrigées s'effectue par l'employeur par la remise de la facture initiale brochée avec la facture corrigée, tel que le prévoit la procédure qui doit être suivie par le personnel énoncée dans le « *Cash Handling Reference Guide* » (pièce E-3).

[55] Or, le gérant lui avait dit avoir vu la plaignante jeter la facture initiale à la poubelle (pièce E-5, page 1). Il l'a récupérée et l'a comparée avec la facture corrigée (pièce E-5, page 2). Le genre de corrections effectuées l'a amené à conclure à une manipulation du montant du pourboire par la plaignante.

[56] Le gérant lui a également dit avoir vu cinq clients à cette table, alors que la transaction telle qu'enregistrée ne rend compte que des paiements effectués par carte bancaire sans qu'il n'y ait la moindre trace de paiement par le cinquième client.

*La facture litigieuse*

[57] La transaction litigieuse a trait à la facture portant le numéro séquentiel 3100.

[58] La facture retrouvée dans la poubelle (pièce E-5, page 1) se lit ainsi :

HMSHOST #YULGBR01	
L'AUBERGE ST GABRIEL	
AÉROPORT DE MONTRÉAL	
266558 Dimitra	
-----	
321/1	
3100	
Aoû13'17 6:14PM	
-----	
EN SALLE	
1 SAUV B B MAP MKR	60.89
Map Maker Sauvignon Blanc	
2 FISH & CHIPS	33.58

1 CRAB CAKE	14.69
1 FRIES & MAYO	6.29
1 MAC & CHS LRG	19.99
1 SKEWER SHRMP	14.69
1 ROSE CAR FRNC 5	11.59
Southbrook Carbernet Franc Rose	
CHARGED TIP	37.14
DEBIT DIRECT	223.08
SUBTOTAL	161.72
OTHER	37.14
161.72 T.P.S. 217010	8.09
161.72 T.V.Q. 217101	16.13
AMOUNT PAID	<b>223.08</b>
---266558 Fermé AOÛ13 07:07PM---	
***SERVICE NON COMPRIS***	
NOUS VOULONS CONNAÎTRE VOTRE OPINION! CONTACTEZ LE CUSTOMERSERVICE@HMSHOST.COM POUR PARTAGER VOS COMMENTAIRES	
TPS#137512901 TVQ#1019856077	
-----	
TPS : 8.09 \$ TVQ 16.13 \$	
Total :	<b>223,08 \$</b>

[59] Quant à la facture corrigée (pièce E-5, p.2), elle a été remise à l'employeur par la plaignante à la fin de son quart de travail. Cette facture se lit comme suit :

HMSHOST #YULGBR01 L'AUBERGE ST GABRIEL AÉROPORT DE MONTRÉAL
266558 Dimitra
-----
321/1
3100

Aoû13'17 6:14PM

-----  
EN SALLE

**AJUSTER  
FACTURE FERMÉE**

1 SAUV B B MAP MKR	60.89
Map Maker Sauvignon Blanc	
2 FISH & CHIPS	33.58
1 CRAB CAKE	14.69
1 FRIES & MAYO	6.29
1 MAC & CHS LRG	19.99
1 SKEWER SHRMP	14.69
1 ROSE CAR FRNC 5	11.59
Southbrook Carbernet Franc	
Rose	
DÉBIT DIRECT	49.00
DÉBIT DIRECT	49.00
DÉBIT DIRECT	49.00
CHARGED TIP	20.05
DEBIT DIRECT	58.99

SUBTOTAL	161.72
OTHER	20.05
161.72 T.P.S. 217010	8.09
161.72 T.V.Q. 217101	16.13

AMOUNT PAID **205.99**

---266558 Fermé AOÛ13 07:24PM---

\*\*\*SERVICE NON COMPRIS\*\*\*

NOUS VOULONS CONNAÎTRE  
VOTRE OPINION!  
CONTACTEZ LE  
CUSTOMERSERVICE@HMSHOST.COM  
POUR PARTAGER VOS COMMENTAIRES

TPS#137512901 TVQ#1019856077

-----  
TPS : 8.09\$ TVQ 16.13\$  
Total : **205,99 \$**

PAIEMENT REÇU

[60] L'employeur a également produit sous la même cote E-5, les copies du marchand de quatre paiements effectués par carte bancaire. Deux d'entre eux indiquent que le paiement a été effectué avec une carte VISA, l'un au montant de \$59,00 et l'autre de \$49,00. Les deux autres indiquent qu'il s'agit de cartes AMERICAN EXPRESS. Le montant payé au moyen de ces dernières est aussi de \$49,00.

*L'enquête menée par l'employeur*

[61] Après avoir rencontré le gérant, madame Robitaille a visionné les images captées par la caméra vidéo le 13 août 2017, ce qui lui a permis de confirmer ses dires. Elle y a vu cinq clients attablés dont quatre ont payé avec une carte bancaire tandis qu'un cinquième a payé \$30,00 en argent comptant.

[62] Elle a ensuite communiqué avec madame Edward par courriel pour que cette dernière fasse de son côté des vérifications dans le système informatique auquel est relié le terminal de la caisse afin de savoir ce que faisait la plaignante lorsqu'on la voyait faire des inscriptions au terminal. Leurs échanges ont été mis en preuve (pièce E-6).

[63] Bien qu'il y ait un écart de sept minutes dans l'heure enregistrée par le système informatique de la caisse et sur la vidéo, madame Robitaille affirme qu'elle est certaine à 100% que la seconde facture a été faite après le départ des clients, car elle a pu faire la concordance entre le rapport de l'ensemble des transactions effectuées sur le terminal de la caisse et la vidéo pour l'ensemble du quart de travail de la plaignante (pièce E-6). On y retrouve le moment de chacune des commandes qui ont été passées pour les clients de la table 321 pour laquelle la facture # 3100 avait été ouverte par la plaignante.

[64] Ses constatations sont que les clients ont quitté à 19h21 et que la facture a été corrigée dans le système à 19h24.

[65] Par ailleurs, Madame Robitaille affirme catégoriquement que la plaignante ne s'est pas approchée de la table avant de présenter la première facture imprimée à 19h07. Elle en déduit que la plaignante n'a pas obtenu d'instructions quant à l'ajout d'un pourboire à la facture.

[66] Elle est confortée dans sa conclusion par le fait qu'après la remise de la facture aux clients, on les voit sortir leurs téléphones, vraisemblablement pour calculer le pourboire à ajouter et déterminer comment ils allaient se partager la facture.

[67] Pour sa part, madame Edward, dont le bureau est situé à Toronto et qui est chargée des investigations relatives à l'ensemble des activités canadiennes de l'employeur, a dit intervenir lorsqu'il y a des soupçons de malversation de la part d'employés des restaurants qu'opère l'employeur.

[68] Avant même de recevoir l'appel de madame Robitaille, le nom de la plaignante était ressorti, parmi quelques autres, dans un rapport faisant état de transactions qui paraissaient hors norme qui lui avait été transmis. Elle avait donc prévu de venir à Montréal pour la rencontrer à cet égard.

[69] Ce rapport avait été généré par un logiciel qui permet d'identifier des transactions inhabituelles, telles que des transactions répétées pour des achats de moins de \$1,00 ou encore de fréquents pourboires élevés. Il peut s'agir de pourboires de plus de 30%, 40% ou 50%, selon la commande effectuée par l'analyste.

[70] Dans les deux cas, cela suscite certaines interrogations pour l'employeur quant à la probité de l'employé impliqué dans de telles transactions. Cela justifie que madame Edward le rencontre afin de comprendre comment cela peut s'expliquer.

[71] Madame Edward a une formation ontarienne en techniques policières et une quinzaine d'années d'expérience dans le domaine de la prévention des pertes. Avant d'être embauchée par l'employeur il y a environ trois ans et demi, elle avait travaillé pour plusieurs autres grandes entreprises de commerce de détail (Target, Lowes, Ikea).

[72] Elle affirme que dans le domaine de la restauration, les moyens de voler ou de frauder l'employeur sont plus nombreux que dans d'autres types de commerce de détail. Elle a décrit les différentes formes de vol et de fraude auxquelles elle est confrontée dans le cadre de ses fonctions. Qu'il suffise de dire que les trois principaux problèmes qu'elle rencontre sont le vol d'argent, le vol de marchandise et les fraudes liées aux annulations de commande.

[73] Malgré les mécanismes de contrôle mis en place par l'employeur et les outils informatiques dont il dispose, la détection de la fraude reste difficile, d'où le fait que l'employeur doit pouvoir faire entièrement confiance à son personnel. Il s'attend à ce que ceux-ci fassent preuve d'intégrité dans la manipulation d'argent.

[74] Madame Edward a affirmé que la détection des fraudes dans le cas d'un serveur de type « *self-banked* » peut s'avérer plus difficile encore que pour d'autres types d'employés, tels les barmen qui sont soumis à un autre type de procédure de caisse, le dépôt à l'aveugle (« *blind drop deposit* »).

[75] Les serveurs peuvent avoir accès au sommaire de leurs ventes, ce qui rend plus faciles les manipulations visant à s'assurer de balancer entre les factures et ce qu'ils doivent à l'employeur, et ce, par différents types de corrections apportées aux factures. Elle donne l'exemple du remplacement sur la facture corrigée d'un aliment plus coûteux commandé par le client par un autre qui coûte moins cher, permettant au serveur d'empocher la différence.

[76] Cela dit, madame Edward affirme que c'était la première fois qu'elle était confrontée au type de manipulation qui est à l'origine du congédiement de la plaignante et qui implique le montant des pourboires perçus.

[77] Après avoir reçu l'appel de madame Robitaille, madame Edward a fait effectuer certaines recherches additionnelles dans les systèmes informatiques afin d'en apprendre davantage sur le profil de la plaignante. Elle n'a cependant pas accès à son dossier d'employée et le fait qu'elle ait ou non un dossier disciplinaire ne fait pas partie de son enquête.

[78] Des courriels qui ont été mis en preuve rendent compte de ses démarches et des informations additionnelles qu'elle a obtenues le 15 août 2017 et qu'elle a partagées avec madame Robitaille et d'autres personnes, dont le gérant de qui relevait la plaignante (pièce E-8).

[79] Des recherches ont également été effectuées dans divers systèmes informatiques pour retracer les inscriptions concernant les transactions effectuées par la plaignante le 13 août 2017. Les résultats ont été produits en liasse sous la cote E-6.

[80] Ses démarches n'ont pas permis de retracer d'autres transactions où madame Edward aurait pu conclure que le pourboire aurait été ajouté par la plaignante avant la présentation de la facture aux clients, comme ce fut clairement le cas pour la facture # 3100.

[81] Cependant, elle a constaté qu'il y avait plusieurs transactions qui suscitaient des questionnements, dont un nombre important de factures séparées après leur ouverture ainsi que le recours à des tables fantômes pour y inscrire certaines transactions.

[82] Elle a par ailleurs constaté qu'au cours des 30 jours précédents, c'est la plaignante qui avait eu le plus grand nombre d'occurrences de pourboires de plus de 40% de tout l'aéroport, soit un total de 12.

[83] Deux autres employés, des barmans, avaient eu de tels pourboires à huit occasions pour l'un travaillant au J Molson Public et à sept occasions pour l'autre travaillant au Six Pint.

[84] En ce qui concerne les 10 autres employés travaillant à L'Auberge St-Gabriel, durant la même période, huit d'entre eux avaient reçu un pourboire excédant 40% à une seule occasion, tandis que cela était arrivé deux fois pour deux autres employés.

[85] Elle a fait des démarches auprès des analystes pour savoir s'il était possible de déterminer si la plaignante avait ajouté le pourboire avant de présenter la facture aux clients dans ces 12 autres cas. Ses démarches ne lui ont pas permis de le savoir.

[86] Madame Edward s'est donc attardée surtout à la transaction litigieuse du 13 août 2017, bien qu'elle ait également transmis à madame Robitaille tout ce que son enquête sommaire avait pu faire ressortir.

[87] Elle affirme avoir visionné la vidéo du 13 août 2017 et en avoir analysé le contenu à la lumière du journal des transactions de la plaignante pour cette même journée.

[88] Cette vidéo n'ayant pas été conservée, elle n'a pu être mise en preuve.

[89] Madame Edward est venue à Montréal pour rencontrer la plaignante le 31 août 2017 en compagnie de madame Krawatis.

[90] En prévision de cette rencontre, elle avait dressé la chronologie des événements afin que la plaignante puisse comprendre ce qui faisait l'objet de son enquête.

[91] C'est cette chronologie qu'elle a transmise à madame Robitaille dans un courriel daté du 7 septembre 2017 (pièce E-7) qui rend également compte de son analyse et de ses conclusions à la suite de la rencontre qu'elle a eue avec la plaignante et des autres éléments ayant fait partie de son investigation.

#### *La convocation de la plaignante par l'employeur*

[92] La plaignante affirme qu'elle s'attendait à être convoquée par l'employeur pour s'expliquer quant à ses pourboires, car son gérant l'en avait avisée. Elle affirme qu'il lui a dit qu'elle avait fait l'objet d'un « *red flag* » en raison de ses pourboires élevés et qu'ils étaient cinq employés dans la même situation.

[93] Elle affirme que les pourboires qu'elle peut recevoir sont plutôt aléatoires. Par exemple, pour une facture de \$30,00, un client peut lui remettre un billet de \$100,00 et lui dire que le compte y est, tandis qu'un autre peut payer le montant de \$30,00 sans ajouter le moindre pourboire.

[94] Cela dit, la plaignante ne peut dire à quel point il lui était fréquent de recevoir un pourboire de plus de 40%. Elle partage rarement cette information avec ses collègues de travail. Elle explique ses pourboires élevés par le bon service qu'elle donne à ses clients et affirme que le gérant lui avait dit qu'elle était l'une de celles qui avaient les ventes les plus importantes de tout le restaurant.

[95] Elle affirme n'avoir pas parlé à son ancien gérant depuis son congédiement, car a-t-elle expliqué, il y a un différend profond entre sa famille et celle de ce dernier qui appartiennent à la même communauté culturelle. Elle affirme qu'il avait déjà travaillé pour son oncle et il aurait certains problèmes de jeu et, pour cette raison, des problèmes d'argent également. Il devait même emprunter de l'argent à des usuriers.

[96] Elle est d'avis qu'il la considérait comme une menace pour lui, vu ce qu'elle savait à son sujet, et que c'est la raison pour laquelle il s'est placé derrière ses supérieurs pour lui faire perdre son emploi lorsqu'il a appris qui elle était

[97] Elle le soupçonne d'être malhonnête sans toutefois pouvoir étayer ses dires. Elle dit croire qu'il a été congédié.

[98] Madame Robitaille a, pour sa part, affirmé que ce n'est pas le cas. Si le gérant n'a pas témoigné, c'est parce qu'il est présentement en invalidité longue durée.

*La rencontre du 31 août 2017*

[99] La plaignante témoigne que lorsqu'elle a été rencontrée par mesdames Edward et Krawatis le 31 août 2017, celles-ci lui ont parlé d'une facture qu'elles lui ont exhibée. Elles lui ont dit que son pourboire était élevé et lui ont demandé quand le pourboire était appliqué, ce à quoi elle a répondu qu'elle l'ajoute à la facture qu'elle présente au client uniquement si le client le lui demande. En pareil cas, elle ajoute le pourcentage de pourboire qu'il lui a indiqué. Elle affirme par ailleurs ne jamais demander à un client s'il veut qu'elle ajoute un pourboire.

[100] Elle ne peut cependant relater davantage ce qui s'est dit lors de cette rencontre car, explique-t-elle, elle était sous le choc après qu'on lui eut demandé de remettre sa carte d'employée pendant que se poursuivait l'enquête.

[101] Sa mémoire n'a pas été ravivée après avoir pris connaissance d'un compte-rendu de cette rencontre préparé par madame Edward à l'intention de mesdames Robitaille et Krawatis (pièce E-4).

[102] Elle a toutefois dit se rappeler que des notes avaient effectivement été prises pendant cette rencontre.

[103] Madame Edward a confirmé que le compte-rendu de rencontre qu'elle a transmis à madame Robitaille dans un courriel daté du 6 septembre 2017 (pièce E-4) a été fait à partir des notes qu'elle avait prises lors de la rencontre du 31 août.

[104] Elle a également expliqué qu'elle mène ses entrevues selon une méthode qui ne cherche pas à confronter les employés, mais simplement à les amener à expliquer ce qui s'est passé afin qu'elle puisse comprendre s'il s'agit d'un problème lié à un manque de formation ou si elle est en présence d'un cas de vol ou de fraude.

[105] Elle affirme que les employés reçoivent au moment de leur embauche une copie de la politique de l'employeur concernant la manipulation d'argent (pièce E-3). Bien qu'elle n'ait pas posé la question directement à la plaignante lors de l'entrevue, elle avait noté que celle-ci avait signé l'accusé de réception de cette politique (pièce E-2).

[106] Elle dit en outre qu'elle s'assure toujours en début d'entrevue que l'employé qu'elle rencontre a une bonne compréhension de la façon d'inscrire les transactions dans le système informatique.

[107] Le compte-rendu de sa rencontre avec la plaignante se lit comme suit :

Hello,

Below is a brief summary of my conversation with Dimitra Thanopoulos on August 31, 2017.

I, Sarah Edward, Area Loss Prevention Manager, spoke with Dimitra Thanopoulos in regards to a witnessed transaction that did not appear right. The transaction in question was check #3100 on August 13, 2017. The original check that was

presented to the customer had a tip of \$37.14 already applied to it. The guests paid 5 different ways according to video, 3 paid \$49 debit, 1 paid \$59 debit and another paid \$30 cash. The guests paid a total of \$236.00. The original amount of the check before the \$37.14 was applied was \$185.94. Dimitra error corrected the tip amount in the system right after the guest left the restaurant. She changed the amount to \$20.05. The guests left a tip of 27% but in the system it appears that the guest only left 11% tip. In speaking with Dimitra, she stated that she never applies a tip before printing the check without the guest's knowledge. She stated that certain guests such as Europeans do not normally tip unless informed that the service charge is not automatically applied to the check. Dimitra stated that she doesn't want to get "ripped off" so she asks the guest when they want the bill if they would like her to add a service charge. She stated that the amount is agreed upon before she enters it in the system. She further stated that everyone else in the restaurant does this and that the managers must heard it. When asked if she did the same thing in the other restaurants she had worked in at the airport, she stated no, because the guests were Quebecois. When asked why it appeared that guests were tipping on top of this predetermined amount, she stated that it happened occasionally and she didn't know how to fix it if the guest had left already. She stated that she would get her managers to change the tender if she made a mistake or she would correct the mistake herself. When asked specifically about check #3100. She stated that the guests had asked her to split the bill five ways for them. When informed that the tip amount of \$37.14 was applied prior to the check being presented to the guest, she stated that the guest would have agreed to it being added. I informed her that she edited the tip amount after the guest left. She stated that she made a mistake and was fixing it. I informed her that the \$30 cash was unaccounted for since she changed the tip amount and that she received almost 30% tip on the bill as a result of changing the tip amount. She denied any wrong doing and stated the guest was asked up front for the amount. Dimitra did not wish to complete a statement without her manager Allen being present. She was suspended pending completion of the investigation.

Thanks,

Sarah Edward  
Area Loss Prevention Manager – Canada

[108] Après que la plaignante eut lu ce compte-rendu, il lui a été demandé s'il y avait des faussetés dans celui-ci. Sa première réponse était à côté de la question. Elle répondit en effet qu'elle était « *nervous, upset, mad* ».

[109] La question lui ayant été posée à nouveau, la plaignante a affirmé que la lecture du document lui rafraîchissait un peu la mémoire. Mais elle a persisté à dire qu'elle ne se souvenait pas de ce qui s'était dit lors de cette rencontre.

[110] Pressée de questions, elle n'a pu remettre en question la véracité des réponses qu'elle aurait alors données aux questions qui lui furent posées. Tout au plus a-t-elle affirmé que ses propos concernant les Québécois n'ont pas été bien compris. Elle a réitéré que les Européens ignorent que le pourboire n'est pas inclus dans la facture. Elle insiste qu'elle ne demande jamais de pourboire et n'en fait état que si le client lui

demande quelle est la pratique au Québec. C'est uniquement dans ce cas qu'elle leur dit que le pourboire n'est pas inclus et que les clients versent habituellement un pourboire de 15%.

[111] Elle affirme par ailleurs que madame Edward a mal compris ce qu'elle a dit, particulièrement dans la phrase suivante : « *Dimitra stated that she doesn't want to get "ripped off" so she asks the guest when they want the bill if they would like her to add a service charge.* »

[112] Elle répète qu'elle ne sollicitait jamais de pourboire et ne faisait que répondre aux questions des clients qui lui demandaient si le pourboire est inclus.

[113] Questionnée quant à savoir si le montant du pourboire apparaissant à la facture # 3100 lui semblait normal, la plaignante a répondu que cela dépend de ce que les clients ont demandé et que tout peut arriver dans un restaurant.

[114] Elle admet que tous les paiements auraient dû être entrés dans le système au moment de fermer la facture, y incluant les \$30,00 payés comptant.

[115] Elle ne peut expliquer pourquoi elle aurait fait la correction de la facture pour ramener le pourboire à 11%.

[116] Elle soumet l'hypothèse qu'elle avait peut-être fermé par erreur la facture d'une autre table et y aurait appliqué le paiement. Elle affirme que ce sont des erreurs qui arrivent lorsqu'elle sert plusieurs tables en même temps.

[117] Le procureur de l'employeur a montré à la plaignante son journal d'activités pour l'ensemble de sa journée de travail du 13 août 2017 (pièce E-6) où on peut voir toutes les inscriptions qu'elle a effectuées dans le système informatique pour l'ensemble des tables qu'elle a servies entre 12h13 et 19h40. Il voulait ainsi l'amener à admettre que son explication ne tenait pas la route.

[118] La plaignante s'est contentée de réitérer qu'elle n'ajoute le pourboire à une facture que si le client le lui demande et qu'il se peut que cela soit une erreur.

[119] Lors de son témoignage, la plaignante a par ailleurs affirmé ne pas connaître l'existence de la politique de l'employeur portant sur la manipulation d'argent. Elle a dit ne pas se rappeler en avoir reçu une copie du document d'une soixantaine de pages intitulé « *Cash Handling Reference Guide* » (pièce E-3).

[120] Lorsqu'il lui a été demandé si les attentes de l'employeur étaient claires, elle a répondu qu'en sept ans à son emploi, on ne lui avait jamais parlé de la question de la manipulation de l'argent. Elle affirme avoir fait l'objet d'une formation d'une quinzaine de minutes sans plus de la part d'un autre serveur, après quoi ils ont pris une pause cigarette, puis il lui a dit voici ta section et elle a commencé à travailler.

[121] Un document de type Power Point lui a alors été présenté par le procureur de l'employeur (pièce E-1A et E-1B). Après en avoir rapidement pris connaissance, elle a dit ne pas se rappeler l'avoir vu pendant sa formation.

[122] Confrontée au fait qu'elle avait attesté avoir été formée à l'égard de la procédure attendue par l'employeur en regard de la manipulation d'argent, puisqu'elle a signé un document l'attestant (pièce E-2) au même titre que l'avait fait la personne lui ayant donné cette formation, la plaignante a affirmé ne pas s'en souvenir. Elle a néanmoins confirmé que c'est bien sa signature qui avait été apposée sur les trois pages du document et, notamment, sous l'énoncé suivant :

**For employees who have been trained on Cash Handling :**

I have received, read or discuss the Cash handling Procedure and Policy, understand it and agree to follow it. I also agree to learn other rules and regulations that may be issued. The rules and regulations listed in this handbook are not all-inclusive.

[123] Cependant, elle a finalement admis avoir participé à une rencontre de formation en plus de la formation de 15 minutes dont elle avait parlé initialement comme étant la seule formation reçue.

[124] Quant à la présentation Power Point, après l'avoir feuilletée, la plaignante a d'abord affirmé que celle-ci ne la concernait pas, car elle est une serveuse et non une caissière.

[125] Le procureur de l'employeur a alors passé en revue plusieurs des pages de celle-ci et la plaignante a dû admettre que bon nombre d'entre elles la concernaient effectivement même si elle est une serveuse de type « *self-banked* ».

*La décision de congédier la plaignante*

[126] Madame Edward a confirmé que c'est bien elle qui a fait l'analyse qui a été transmise à mesdames Robitaille et Krawatis dans un courriel daté du 7 septembre 2017 (pièce E-7). Cette analyse résume bien la situation dans sa perspective d'investigatrice :

Hi Sophie,

Here is the step by step of what happened on check #3100 on August 12,2017.

6:15pm – Dimitra creates check #3100 and adds a Sauvignon maker for \$60.89, with taxes \$70

6:23pm – 2 fish & chips, 1 Crab cake, 1 fries & mayo and 1 mac & cheese were added bringing the total with taxes to \$155.72

6:31pm – 1 shrimp skewer and 1 Rose cab franc were added bringing the total to \$185.94

7.06pm – Service total was selected. The check after taxes is \$185.94. Dimitra applies a charged tip of \$37.14 bringing the check's total to \$223.08.  $\$185.94 \times 20\%$  is 37.18. The charged tip added is a 20% tip. She closed the check to \$223.08 Debit

\*\* On camera, you did not see her approach the table before this which would indicate that it is unlikely that the guests asked for the service charge to be applied first. Dimitra prints the check and approaches the table.

According to Dimitra, the guests asked her to divide the check 5 ways for them. If she took \$223.08 divided by 5, she would get \$44.62. Rounded up \$45. Three guest paid \$49 on debit, 1 guest paid \$59 on debit and 1 guest paid \$30 in cash. This is a total of \$236.00, \$12.92 extra tip on top of the previous added tip.

7 :24pm – Dimitra has Thomas reopen the check. She removes the charged tip of \$37.14 and the payment of \$223.08 by debit. She adds the 3 x \$49 payments of debit and the 1 payment of \$59 debit. She applies a charged tip of \$20.05 and recloses the check. Total amount of the check after taxes and tip is now \$205.99.

Original closed payment was \$223.08. New closed payment is \$205.99. There is a difference of \$17.09. If she had not corrected the tip amount, her debit card slips would be found short by \$17.09 because she only applied \$206.00 in debit payments to the check. She omits the \$30 paid in cash. By changing the tip amount, she balances her debits. New check's total amount was  $\$185.94 + \$20.05$  tip = \$205.99. The tip applied is now a 10% tip.

She has overcharged the guests. They would each believe that they owed \$45 each. Three people pay \$49. Assuming the one that pays \$59 is covering the extra \$10 owed by the person who pays \$30 cash, the guest would believe the bill is completely covered.

If the guest was aware that the tip amount was already applied and added a further \$12.92 to the check at the time of payment, this is an additional 5% tip on the total. Dimitra would then be guilty of falsifying her tip amount because she changed the tip amount after the guest left and never disclosed that she received cash for part of the payment.

On check #3100, she received a charged tip of \$20.05 paid by debit plus the \$30 in cash she pockets. This means her actual tips she received for this transaction is \$50.05 which is a 27\$ tip.

Thanks,

Sarah Edward  
Area Loss Prevention Manager – Canada

[127] Lorsqu'elle fait référence à ce qu'on voit sur la vidéo, madame Edward affirme qu'elle l'a personnellement visionnée et que les constatations indiquées dans ce rapport en résultent. Elle confirme que la plaignante ne s'est pas approchée de la table avant de fermer la facture qu'elle a ensuite présentée aux clients. Après avoir regardé la facture et pris leur téléphone pour se la diviser, celle-ci a été payée avec un appareil de paiement à la table même.

[128] Au moment des faits en litige, cet appareil qui permet d'effectuer les transactions par cartes bancaires n'était pas relié au système de la caisse, d'où le fait que la facture devait ensuite être fermée par la serveuse en y indiquant le montant payé par ce moyen. C'est le gérant qui en fin de soirée devait réconcilier les transactions enregistrées dans ce système avec celles enregistrées dans le système informatique Micros.

[129] En ce qui concerne la facture # 3100, il n'y a aucune trace du montant de \$30,00 payé par l'un des clients. Madame Edward assure qu'il n'y a pas eu d'erreur en attribuant ce paiement à une autre table, comme la plaignante l'a laissé entendre, car elle l'a vérifié et ce n'est pas le cas. La seule explication plausible est que la plaignante devait changer le montant de pourboires pour que cela balance avec ce qui avait été perçu avec des cartes bancaires. Si elle n'avait pas effectué ce changement, il aurait manqué \$17,09.

[130] Madame Robitaille a non seulement initié l'enquête, elle a également participé à la décision de congédier la plaignante, et ce, bien qu'elle n'ait pas participé à la rencontre du 31 août 2017 ayant mené à la suspension de la plaignante ni à celle du 8 septembre 2017 au cours de laquelle la plaignante, accompagnée d'un représentant syndical, s'est vu remettre la lettre de congédiement.

[131] À son avis, l'analyse effectuée par madame Edward est conforme à ce qui peut être déduit par le visionnement de l'enregistrement vidéo quant aux interactions entre la plaignante et les clients.

[132] Outre le fait que, de A à Z, ses actions ne respectent pas les politiques de l'employeur relatives à la facturation, les explications données par la plaignante lorsqu'elle a été rencontrée par mesdames Edward et Krawatis ne font aucun sens à ses yeux.

[133] Madame Robitaille explique que le respect des procédures touchant la manipulation d'argent est de première importance pour l'employeur. Il lui faut avoir pleinement confiance dans son personnel, car il est difficile de détecter les comportements frauduleux, malgré tous les moyens mis en place.

[134] Or, la plaignante a manifestement violé la politique de l'employeur concernant la manipulation d'argent. C'est une conduite malhonnête de sa part qui ressort de l'enquête qu'elle a menée conjointement avec madame Sarah Edward.

[135] Lorsque la plaignante a été rencontrée par mesdames Edward et Krawatis, elle n'a pas pu donner d'explication plausible pour la correction apportée à la facture après le départ des clients, de telle sorte que, pour l'employeur, le lien de confiance est irrémédiablement brisé.

[136] L'employeur en conclut que la plaignante n'a pas fait une simple erreur qu'elle a corrigée. Elle a sciemment manipulé le système informatique pour se mettre plus

d'argent dans les poches. Sa correction de la facture visait à effacer toute trace d'une partie importante du pourboire qu'elle a reçu.

[137] De plus, en ayant surfacturé les clients, c'est l'image de l'employeur qu'elle entache.

[138] Pour toutes ces raisons, son congédiement s'imposait.

[139] En réinterrogatoire, madame Robitaille a réitéré que, même si elle n'était pas présente lorsque la plaignante a été rencontrée pour obtenir des explications de sa part, elle est d'avis que celle-ci n'a pas dit la vérité à ses collègues. C'est là une raison de plus ayant entraîné la rupture du lien de confiance.

#### *La thèse du syndicat*

[140] Par son contre-interrogatoire de mesdames Robitaille et Edward, le procureur du syndicat a cherché à étayer sa propre thèse pour expliquer le comportement des clients.

[141] Il leur a suggéré que les clients auraient fait abstraction du montant total apparaissant sur la facture qui leur a été présentée (\$223.08) et que ceux-ci auraient décidé de payer la facture sur la base de ce qui avait été consommé (\$161,72 + \$ 8.09 (TPS) + \$16.13 (TVQ), soit : \$185,94) en y ajoutant un pourboire de 10% (\$20.05) pour un total de \$205,99 et que l'un d'entre eux aurait décidé de laisser un pourboire additionnel de \$30,00 sur la table. La facture corrigée refléterait donc ce qui s'est réellement passé.

[142] Par son contre-interrogatoire de madame Edward, le procureur du syndicat a fait admettre par cette dernière qu'elle ne s'était attardée qu'à la seule transaction # 3100 et que le montant élevé de pourboires dont elle avait fait état ne reposait que sur les transactions ayant eu lieu au cours des 30 jours précédents et non pas sur une plus longue période.

[143] En outre, elle avait retenu dans le cas de la plaignante des transactions comportant un pourboire de plus de 40% alors que, habituellement, ce sont celles de plus de 50% qui sont portées à sa connaissance pour enquête.

[144] Madame Edward a confirmé avoir vérifié le profil de la plaignante par rapport à celui de l'ensemble des employés de l'aéroport sur une période de 30 jours seulement.

[145] Elle a cependant affirmé qu'il y avait d'autres transactions douteuses qui auraient pu faire l'objet d'une enquête plus poussée et qui auraient pu l'amener à rencontrer la plaignante en plus de ses pourboires hors norme.

[146] Cependant, vu l'irrégularité manifeste de la transaction # 3100, elle n'a pas jugé bon de pousser plus loin son enquête

[147] Le fait que les pourboires perçus en argent comptant ne soient pas indiqués lors de la fermeture d'une facture, c'est, selon madame Edward, une forme de fraude. Cependant, comme de tels pourboires n'apparaissent nulle part, il lui est impossible de dire combien de serveurs agissent de la même manière que la plaignante.

[148] Elle a également confirmé que, sans visionner la vidéo, il lui aurait été impossible de déterminer combien il y avait de clients à la table ayant donné lieu à la facture # 3100. Elle est certaine à 100% qu'ils étaient cinq.

[149] Elle a admis qu'il n'était pas totalement impossible qu'un des clients ait pu se lever pendant le repas pour aller parler à la plaignante pour discuter de l'ajout du pourboire à la facture.

[150] Elle affirme par ailleurs que, selon son expérience, le genre de transaction en cause ici est inhabituel et ce qu'elle a pu constater en visionnant la vidéo l'amène à conclure qu'il y a eu ici une conduite malhonnête.

[151] Elle admet qu'elle n'aurait pas pu savoir sans visionner la vidéo qu'un des clients avait payé \$30,00 en espèces, puisqu'on n'en retrouve pas de trace dans aucun des systèmes informatiques.

[152] Cela dit, madame Edward a affirmé qu'il lui apparaissait tout à fait invraisemblable que cette somme ait été payée par le cinquième client à titre de pourboire seulement.

[153] Quant à savoir si la plaignante aurait dû être congédiée simplement pour n'avoir pas indiqué un montant de pourboire reçu en argent comptant, madame Edward a affirmé qu'elle n'était pas en mesure de répondre à cette question qui ne relève pas d'elle, mais bien de la direction des ressources humaines. Son rôle se limite à faire enquête et à rendre compte du résultat de celle-ci. Il incombe ensuite aux gestionnaires de décider de la suite des choses.

[154] Pour sa part, madame Robitaille a réitéré en contre-interrogatoire que la plaignante avait enfreint les politiques de l'employeur en ce qui a trait à la fermeture de la facture # 3100. Elle l'avait fermée avant de la présenter aux clients. À cette fin, la plaignante y avait indiqué un paiement par débit sans savoir si ce serait bien le cas. De plus, elle y avait ajouté un pourboire. Après le départ des clients, elle avait rouvert cette facture pour faire concorder le montant apparemment payé avec la somme des paiements effectués par carte bancaire en modifiant le montant du pourboire et en cachant les \$30,00 payés en argent comptant. Bref, la plaignante a joué avec le système d'une manière malhonnête.

[155] L'employeur a donc perdu confiance en elle. Même si elle n'avait pas de dossier disciplinaire et qu'elle n'avait pas fait l'objet de plaintes de la part de clients, la gravité du geste posé justifiait son congédiement.

[156] Selon madame Robitaille, la plaignante a volé les clients en agissant comme elle l'a fait. Il lui semble peu probable que les clients aient préalablement discuté de l'ajout d'un pourboire à la facture, compte tenu de ce qu'elle a pu voir sur la vidéo. Elle reconnaît ne l'avoir pas visionnée à nouveau après le congédiement de la plaignante, celle-ci n'ayant pas été conservée. Elle dit n'avoir pas remarqué si les clients s'étaient levés après s'être attablés, s'étant concentrée sur les interactions de la plaignante avec les clients de cette table.

[157] À la question de savoir comment elle peut déduire qu'il n'y avait pas eu de discussions avec les clients quant à l'ajout de pourboire, madame Robitaille a répondu qu'on ne présente pas une facture fermée aux clients. Or, c'est ce que la plaignante a fait.

[158] Elle convient que la somme de \$223.08 apparaissant sur la facture initiale n'est pas celle qui a transité par le système de paiement par cartes bancaires. Elle reste néanmoins convaincue que ce que la plaignante a fait, c'est du vol. Il n'y a aucune trace des \$30,00 qu'elle a perçus des clients en plus du pourboire intégré dans les paiements effectués par carte bancaire.

[159] Elle convient qu'elle ignore si tous les serveurs déclarent au fisc la totalité des pourboires qu'ils reçoivent en argent comptant et qu'elle n'a aucun moyen de savoir quel en est le montant si les employés ne l'indiquent pas au moment de fermer leurs factures.

[160] Elle dit ne pas être certaine qu'elle congédierait une personne salariée pour ce seul motif.

[161] Dans le cas présent, elle persiste toutefois à dire qu'elle ne croit pas que le \$30,00 soit un pourboire additionnel versé par les clients, et ce, en raison de la manipulation de la facture effectuée par la plaignante après leur départ.

[162] De plus, si les clients avaient effectivement demandé à la plaignante que le pourboire soit ajouté à la facture, ils n'auraient pas demandé qu'elle en rajoute au moment de payer avec leur carte bancaire. Or, il est manifeste que des étapes ont été omises avant que la machine de paiement ne soit remise aux clients ayant opté pour ce mode de paiement pour que ce soit les sommes de \$49,00 ou de \$59,00 qui soient payées et non pas un montant X plus un pourboire Y. Cela ne peut être que la plaignante qui y a inscrit ces montants avant de leur remettre l'appareil pour qu'ils complètent la transaction.

[163] Elle affirme que, si le gérant n'avait pas vu la plaignante jeter la facture après qu'elle lui eut demandé de lui donner l'accès nécessaire pour la corriger, l'employeur n'aurait vraisemblablement pas constaté l'irrégularité commise.

*Le témoignage de monsieur Allan Ramsay*

[164] Du témoignage de monsieur Ramsay, on peut retenir qu'il n'a pas accompagné la plaignante lors de la remise de la lettre de congédiement puisqu'il était alors en vacances.

[165] À son retour, il a cependant discuté de l'affaire avec madame Krawatis. Il affirme n'avoir pas compris ce qu'elle tentait de lui expliquer comme raisons du congédiement de la plaignante, pas plus du reste que la serveuse qui l'accompagnait.

[166] Il a ensuite rencontré la plaignante. Il affirme que celle-ci connaissait l'existence de la facture initiale mais non de la facture corrigée.

[167] Il n'a pas entendu parler non plus de l'existence d'une preuve vidéo jusqu'à une semaine avant l'arbitrage lorsqu'il a fait des démarches auprès de madame Krawatis afin de tenter de régler le grief. Il n'a pas pu en prendre connaissance.

[168] Il affirme n'avoir jamais vu les pourboires payés comptant indiqués sur la facture remise aux clients.

[169] Il dit connaître l'existence de la politique de l'employeur concernant la manipulation de l'argent. Il affirme qu'il n'y avait pas automatiquement congédiement pour irrespect de la procédure décrite dans la politique de l'employeur (pièce E-3), sauf dans les cas directs de vol.

[170] Il a en effet constaté que l'employeur congédie tout employé qui est surpris à voler, car c'est une question de manque d'intégrité. Dans de tels cas, le syndicat ne va pas en arbitrage.

[171] Il a par ailleurs déjà représenté un salarié congédié pour avoir ajouté un pourboire à une facture.

#### *Le témoignage de monsieur Justin Osmond*

[172] Quant à monsieur Osmond, il travaille pour l'employeur depuis 12 ans. Depuis janvier 2019, il occupe des fonctions de serveur / barman à l'Auberge St-Gabriel et il en est le délégué syndical.

[173] Il a aussi siégé au comité de négociation ayant mené au renouvellement récent de la convention collective.

[174] Il n'a aucunement été impliqué dans le dossier de la plaignante. C'est donc de son expérience en tant que serveur à compter de 2008 qu'il a témoigné.

[175] Il affirme qu'il arrive qu'un client paie une facture pour partie avec une carte bancaire et pour partie en argent comptant, auquel cas le pourboire n'apparaîtra pas sur la facture fermée.

[176] Selon lui, au moment de fermer une facture qui aurait été payée au complet en argent comptant, il est impossible d'indiquer le montant du pourboire. Chose certaine, il ne l'indique pas et il pense qu'aucun employé ne le fait.

[177] Il a pour sa part été appelé à suivre une formation spéciale sur la manipulation d'argent après avoir fait des erreurs. Il croit que c'est ce qui arrive en pareille situation.

[178] Il ne saurait dire si, en cas de vol ou de fraude, c'est ce que fait l'employeur.

[179] Quant à savoir si tous les employés suivent à la lettre ce qui est prévu à la politique de l'employeur relative à la manipulation d'argent, monsieur Osmond affirme qu'ils le devraient sans doute, mais que ce n'est pas le cas. Ils n'ont pas tous la même façon de travailler et les gérants le savent.

[180] Il a confirmé qu'une erreur peut être corrigée dans le système informatique tant qu'une facture n'est pas fermée. Par la suite, elle ne peut l'être sans l'intervention du gérant.

[181] Le gérant va demander pourquoi une facture fermée doit être corrigée. Cependant, ce dernier ne reste pas à ses côtés pendant qu'il effectue les corrections, lesquelles exigent qu'il entre à nouveau tout ce qui a été commandé par les clients. Cela est d'autant plus vrai qu'il n'y a qu'un seul gérant pour trois restaurants.

[182] Monsieur Osmond a aussi confirmé que la facture initiale doit être brochée avec la facture corrigée et que les deux factures feront partie du dépôt en fin de quart de travail.

[183] En contre-interrogatoire, monsieur Osmond s'est fait demander s'il lui était arrivé de recevoir des pourboires de plus de 40% depuis qu'il travaille à l'Auberge St-Gabriel. Il a répondu que cela lui était arrivé une fois peu après le Jour de l'An. Un client avait commandé une bière coûtant environ \$10,00 et avait payé \$20,00. Il affirme que cela peut arriver 4 à 5 fois par an de recevoir un gros pourboire.

[184] À l'Auberge St-Gabriel, il y a habituellement trois serveurs qui travaillent en même temps. Selon le nombre de clients à chaque table, un serveur peut avoir la responsabilité de 8 à 15 tables avec une moyenne de 8 à 10 tables. Quant aux pourboires, ils sont plus élevés que dans d'autres restaurants exploités par l'employeur, car les factures y sont plus élevées et non pas parce que les clients versent un pourcentage plus élevé. En règle générale, les Européens donnent de plus petits pourboires que les Américains.

[185] Pour sa part, il ne suggère jamais un pourcentage de pourboire sauf si le client le lui demande.

[186] Par ailleurs, monsieur Osmond a affirmé que, même s'il s'agit d'une directive de l'employeur, en pratique les serveurs n'indiquent pas le nombre de convives à une même table, car cela peut causer des problèmes. Il a donné l'exemple suivant : en

ouvrant une nouvelle facture, il a indiqué qu'il y avait quatre convives à la table X. Or, seulement trois d'entre eux commandent un apéritif. Il se peut que la commande ne se rende pas au barman, car le système attend de savoir ce que la quatrième personne souhaite consommer. Le même problème peut se poser pour la cuisine. C'est pourquoi les serveurs préfèrent que tout ce qui est commandé à une table soit inscrit comme s'il n'y avait qu'un seul client, quitte à ce que la facture doive être corrigée à la fin si les clients réclament des factures séparées. L'utilisation d'un numéro de table fantôme peut servir à cette fin.

[187] Questionné quant à savoir s'il lui était déjà arrivé de présenter une facture fermée à des clients, monsieur Osmond a affirmé qu'il ne peut le faire, car une facture ne peut être fermée avant que le mode de paiement n'y ait été indiqué.

[188] Il confirme par ailleurs qu'il arrive que des clients lui disent vouloir ajouter le pourboire à la facture. Généralement, ce sera un chiffre rond. Il peut arriver aussi que des clients lui demandent de facturer un montant plus gros à l'un qu'à l'autre afin de compenser une somme que le premier doit au second. Lorsqu'on lui demande d'ajouter le pourboire dans un tel cas, il doit en figurer le montant payable par chacun.

## **LA POSITION DES PARTIES**

### *La position de l'employeur*

[189] Le procureur de l'employeur soumet qu'il s'agit d'une affaire qui est essentiellement factuelle. Si la preuve qu'il a présentée convainc l'arbitre que les reproches de l'employeur à l'égard de la plaignante sont établis, il prétend que le congédiement doit être maintenu.

[190] Il rappelle qu'en matière disciplinaire, c'est le standard de la prépondérance des probabilités qui s'applique habituellement. Toutefois, lorsque la conduite reprochée à une personne salariée s'approche d'une conduite criminelle, certains arbitres ont par le passé exigé que l'employeur rencontre un fardeau de preuve plus élevé, sans atteindre toutefois celui de la preuve hors de tout doute raisonnable. Il soumet qu'il s'agit d'un courant minoritaire qui a été écarté par la majorité des arbitres.

[191] L'employeur soumet en conséquence qu'il n'y a pas lieu d'exiger dans le cas présent une preuve plus convaincante que dans toute autre affaire de congédiement.

[192] Trois décisions qui sont représentatives de la jurisprudence arbitrale dans des affaires de congédiement de salariés du domaine de la restauration ou de l'hôtellerie ont été produites par le procureur de l'employeur.

[193] Il en ressort que, face à une preuve de malversation, qu'il s'agisse de vol ou de manipulation impliquant les factures, les employeurs congédient d'emblée les employés pris en défaut car ceux-ci occupent des positions de confiance.

[194] Malgré leur pouvoir d'intervention en matière disciplinaire, les arbitres maintiennent généralement la décision de l'employeur dès lors que la preuve a établi une conduite malhonnête de la part de tels employés.

[195] Or, dans le cas présent, l'employeur rappelle que madame Edward a expliqué les divers types de vol ou de fraude qu'elle rencontre dans le cadre de son travail et les difficultés que présente leur détection.

[196] C'est pourquoi l'employeur doit avoir une pleine confiance dans son personnel qui, de par ses fonctions, est appelé à manipuler de l'argent. Or, la plaignante occupait un tel poste de confiance.

[197] Le procureur soumet que le rôle de l'arbitre dans le cas présent est d'abord de déterminer si l'employeur a mené une enquête de manière professionnelle, de bonne foi et sans discrimination et si les résultats de celle-ci font la démonstration de ce qui est reproché à la plaignante.

[198] L'arbitre doit aussi se demander si la plaignante a collaboré à l'enquête et si elle a dit la vérité. Si ce n'est pas le cas, cela démontre une absence de remords et c'est une circonstance aggravante.

[199] L'employeur soutient que le syndicat a cherché à avancer une théorie voulant que le \$30,00 payé comptant ait été un pourboire s'ajoutant à d'autres pourboires. Cependant, celle-ci ne résiste pas à l'analyse.

[200] Toutes les hypothèses pouvant expliquer la correction de la facture initiale par la plaignante et l'omission de rendre compte du \$30,00 ont été examinées par l'employeur. Or, la seule conclusion logique est celle qui a été tirée par mesdames Edward et Robitaille.

[201] L'employeur soutient qu'il est plus probable que le contraire que la plaignante a manipulé la facture pour dissimuler l'importance du pourboire qu'elle a empoché.

[202] L'enquête a été menée rapidement après que le gérant eut rapporté la transaction litigieuse. Les faits ont été soigneusement analysés. La plaignante a été rencontrée et a eu l'occasion de s'expliquer. La seule chose qu'elle a pu répondre lorsque confrontée aux faits, c'est qu'elle avait fait une erreur et l'avait corrigée. Or, ses explications n'ont pas été crues, car la facture a été corrigée après le départ des clients.

[203] En outre, elle n'a jamais avancé lors de cette rencontre la théorie que le syndicat a présentée lors du présent arbitrage. D'ailleurs celle-ci l'a été dans le cadre du contre-interrogatoire des témoins de l'employeur sans que la plaignante elle-même n'en ait fait état dans son propre témoignage.

[204] Même si la plaignante a témoigné que tout est possible en matière de pourboires, il reste que celle-ci avait fait l'objet d'un drapeau rouge en raison de ses pourboires anormalement élevés au cours des 30 jours précédents. Cela s'ajoutait à la situation irrégulière dénoncée par son gérant.

[205] Au surplus, madame Edward a affirmé qu'il y avait d'autres transactions de la plaignante qui soulevaient des interrogations. À titre d'exemple, le procureur de l'employeur attire l'attention sur l'une des transactions répertoriées à la pièce E-8 où on voit un pourboire de \$40,64 sur une facture de \$66,24.

[206] Quant à ce que la plaignante a soulevé dans son témoignage relativement aux motifs que le gérant aurait pu avoir pour la dénoncer en raison d'inimitiés familiales, c'est une preuve de fabrication récente qui n'a aucunement été évoquée lorsqu'elle a été rencontrée par l'employeur ni même par le syndicat avant l'arbitrage. Du reste, cette preuve n'est pas crédible.

[207] En revanche, le témoignage de monsieur Osmond est sincère. Ce dernier a dit qu'en cas de facture annulée, il ne jette pas à la poubelle la facture initiale. Il la joint à la facture corrigée. Or, on sait que c'est le fait que la plaignante ait mis à la poubelle la facture initiale # 3100 qui est à l'origine de la dénonciation du gérant et de l'enquête de l'employeur qui en a découlé.

[208] Il est significativement plus probable que la plaignante a manipulé la transaction afin de cacher l'importance du pourboire qu'elle avait perçu de ces clients au moyen de gestes contraires aux politiques de l'employeur que ce qu'invoque le syndicat pour défendre ses agissements.

[209] Anticipant que le syndicat allait plaider que sa preuve repose sur du ouï-dire car la vidéo dont ont parlé mesdames Robitaille et Edward n'a pas été produite, le procureur de l'employeur soumet que ce n'est pas le cas. Elles ont témoigné de ce qu'elles ont vu. Ce n'est pas différent du témoignage qu'elles auraient rendu si elles avaient été physiquement présentes au restaurant ce soir-là.

[210] Même si l'arbitre devait en arriver à la conclusion contraire, il rappelle que, contrairement aux règles applicables devant les tribunaux de droit commun, le *Code du travail* permet aux arbitres d'admettre une preuve par ouï-dire.

[211] La seule question que doit trancher l'arbitre est celle de savoir s'il s'agit d'une preuve crédible et si le fait de l'admettre peut causer préjudice. Il soumet que dans le cas présent, il s'agit d'une preuve dont il est fait mention dans le résumé préparé par madame Edward de manière contemporaine du visionnement, résumé qui est lui-même admissible. En outre, tant madame Edward que madame Robitaille ont été contre-interrogée au sujet de ce qu'elles y ont vu.

[212] Elles ont témoigné de manière transparente en expliquant pourquoi elles en arrivaient à la conclusion que la facture avait été corrigée après le départ des clients.

[213] Leur témoignage est crédible et les inférences qu'elles ont tirées sont plus probables que celles que le syndicat a suggérées par les questions qu'il leur a posées.

[214] L'employeur soumet enfin qu'il n'y a aucun facteur de mitigation dans le présent dossier. Devant la nature et la gravité des faits reprochés, il soutient que l'absence de dossier disciplinaire est sans importance.

[215] Il ne s'agit pas d'une employée ayant commis une erreur à qui l'employeur devrait donner de la formation additionnelle. La preuve démontre que la plaignante a posé un geste délibéré qui est de nature frauduleuse. Celui-ci entraîne une rupture du lien de confiance, d'où son congédiement.

[216] L'employeur demande en conséquence le rejet du grief.

#### *La position du syndicat*

[217] Le procureur du syndicat rappelle que la preuve faite par l'employeur fait ressortir des reproches de deux ordres à l'endroit de la plaignante. On lui reproche d'abord de ne pas avoir respecté les politiques et procédures de l'employeur, puis d'avoir eu une conduite frauduleuse pour avoir manipulé une facture.

[218] Sur le premier volet, l'employeur a cherché à établir que la plaignante ne suivait pas les procédures décrites dans le manuel de procédure, et ce, à plusieurs égards. Or, il ressort du témoignage de monsieur Osmond que tous les serveurs ne travaillent pas de la même manière sans que cela donne lieu à des sanctions.

[219] Quant au fait que la plaignante n'indiquait pas le nombre de clients d'une même table, monsieur Ormond a expliqué que de le faire pouvait poser problème pour l'acheminement des commandes.

[220] Sur la question de l'utilisation de tables fantômes, il a expliqué que celles-ci existent dans le système justement pour permettre de corriger une facture, notamment lorsqu'il faut la séparer entre les clients d'une même table. Quoi qu'il en soit, même si madame Edward a relevé que la plaignante utilisait de telles tables, ce n'est pas ce qui lui est reproché dans la lettre de congédiement.

[221] Même si le respect de la procédure est une chose importante, le syndicat soumet que les directives données aux employés ne sont pas nécessairement claires et ces derniers ne s'attendent pas à être congédiés pour un simple manquement. C'est ce qui découle des témoignages de messieurs Ramsay et Osmond.

[222] Le syndicat a établi que de simples manquements aux procédures ne donnent pas lieu systématiquement à un congédiement. Dans certains cas, la personne salariée prise en défaut fait l'objet d'un complément de formation comme ce fut le cas pour monsieur Osmond. Il arrive également que l'employeur impose une simple mesure disciplinaire.

[223] Le syndicat ne nie pas qu'en cas de vol ou de fraude, il puisse y avoir congédiement. Il soutient cependant que la preuve n'a pas établi de façon prépondérante que la plaignante a posé un geste frauduleux.

[224] Aux termes de l'article 11.01 de la convention collective, l'arbitre a le pouvoir de déterminer quelle est la mesure disciplinaire appropriée dans le cas présent.

[225] Il est vrai que les pourboires donnés en argent comptant ne sont pas comptabilisés par la plaignante dans le système informatique. Cependant, monsieur Osmond a affirmé que celui-ci ne permet pas de le faire. De plus, madame Robitaille a admis qu'elle ne congédierait pas un employé pour ce motif.

[226] Sur la question des pourboires élevés, le document produit sous la cote E-8 cherche à établir que la plaignante a un profil déviant de la norme. Or, madame Edward a admis qu'elle analyse généralement la situation sur une période de trois mois. Dans le cas présent, elle s'est contentée d'un seul mois sans que l'on soit en mesure de savoir si la plaignante aurait eu des pourboires élevés sur une plus longue période ou si c'est une situation exceptionnelle.

[227] Le syndicat soutient que si la plaignante avait eu des pourboires élevés sur une période de 90 jours, l'employeur l'aurait sans doute mis en preuve. La seule conclusion qui peut être tirée de la preuve présentée est que la plaignante a eu des pourboires élevés pendant une période de 30 jours.

[228] Bien que madame Edward ait affirmé qu'il y avait plusieurs factures qui suscitaient des questionnements, elle a admis n'avoir pas poussé son enquête au-delà de la seule facture # 3100. Or, ce n'est pas suffisant de les mentionner dans un courriel et de mettre celui-ci en preuve. Tout ce que le document prouve c'est que des pourboires élevés ont été payés à la plaignante. Aucune autre inférence ne peut en être tirée par l'arbitre.

[229] Du reste, le syndicat rappelle que ces pourboires élevés ne sont pas à l'origine de son congédiement. Dès lors, cette preuve vient simplement teinter le dossier en dressant de la plaignante le profil d'une personne qui pourrait abuser du système.

[230] Le syndicat rappelle que ce qui a amené l'employeur à congédier la plaignante, c'est qu'il est d'avis qu'elle a commis une fraude ou une manipulation des données. Il lui reproche en fait de n'avoir pas respecté les procédures de fermeture d'une facture.

[231] Le syndicat soutient que la décision de l'employeur repose sur une théorie tandis que la sienne repose sur les faits mis en preuve. Alors que ce dernier prétend que la plaignante a fraudé les clients, le syndicat soutient qu'il n'en est rien.

[232] Contrairement à mesdames Edward et Robitaille, le syndicat n'a pas eu la chance de voir la vidéo sur laquelle l'employeur se base pour fonder sa théorie. Leur prétention est qu'il n'y a pas eu de communications entre la plaignante et les

clients au sujet du pourboire puisqu'elle ne s'est pas approchée de la table avant de présenter la facture. C'est leur interprétation.

[233] Or, le syndicat soutient qu'il s'agit d'une preuve par ouï-dire, puisqu'il n'est pas en mesure de contredire ce qu'elles allèguent en se fondant sur la vidéo qui est une preuve capitale dans le présent dossier. Il rappelle que personne n'a pu dire si un client s'était levé pendant le repas pour discuter de la question du pourboire comme cela arrive parfois.

[234] Il soumet qu'il appartiendra à l'arbitre de juger du bien-fondé de la théorie de l'employeur en l'absence de la vidéo et de déterminer si elle est plus probable que celle du syndicat.

[235] Il plaide que la plaignante n'a rien fait à l'insu des clients et que les clients n'ont jamais payé le montant de la facture initiale.

[236] Selon les témoignages entendus, la vidéo permettrait de voir les clients discuter entre eux après avoir reçu la facture. Ils auraient ensuite payé \$206,00 lorsque la plaignante leur a présenté la machine leur permettant de payer au moyen de leurs cartes bancaires. Or, ce montant couvre l'entièreté de la nourriture et des boissons commandés par eux ainsi que les taxes applicables dont le montant s'élevait à \$185,94. Le montant de \$206,00 inclut aussi un pourboire de \$20,05. Une personne y aurait ajouté \$30,00 en argent comptant.

[237] Quant à la pièce E-4, il s'agit d'un résumé de rencontre avec la plaignante selon la version de l'employeur. Le syndicat ne peut cependant pas admettre qu'il s'agit de la version des événements selon la plaignante, car elle n'était pas accompagnée de son représentant syndical. D'ailleurs, il appert que celle-ci a refusé de faire une déclaration en l'absence de ce dernier.

[238] Le syndicat constate néanmoins que la plaignante a été claire quant au fait qu'elle ne peut ajouter un pourboire à une facture sans en avoir préalablement discuté avec les clients. C'est ce qu'elle a affirmé lors de cette rencontre et c'est également ce qu'elle a affirmé dans son témoignage.

[239] Il soumet en résumé que les manquements aux politiques de l'employeur ne sauraient justifier le congédiement de la plaignante et que, en l'absence de la vidéo, la preuve ne permet pas de conclure que la plaignante a eu l'intention de voler les clients.

[240] Il rappelle par ailleurs que la plaignante n'a jamais fait l'objet de plaintes de clients et n'a pas d'antécédents disciplinaires.

[241] Tout comme le procureur de l'employeur, le procureur du syndicat a déposé trois sentences arbitrales dans des affaires où des arbitres sont intervenus pour casser un congédiement, la première dans le cas du non-respect d'une politique de l'employeur et dans les deux autres dans des cas où l'employeur avait allégué une conduite frauduleuse de la personne salariée.

[242] Le syndicat demande à l'arbitre d'accueillir le grief et de casser le congédiement et d'ordonner la réintégration de la plaignante

[243] Si l'arbitre juge qu'une mesure disciplinaire s'impose, le syndicat laisse à sa discrétion d'imposer toute autre sanction jugée appropriée. Il demande également que l'arbitre réserve sa compétence quant au quantum de la réparation.

#### *La réplique de l'employeur*

[244] En réplique, le procureur de l'employeur rappelle que la plaignante a eu l'opportunité de faire une déclaration lorsqu'elle a été rencontrée et qu'elle a choisi de ne pas en faire. Il est vrai qu'elle n'était pas accompagnée d'un représentant syndical. Toutefois, il y a absence totale de preuve qu'elle a réclamé sa présence. Quoi qu'il en soit, l'absence du délégué syndical ne saurait vicier la décision de l'employeur.

[245] L'employeur reconnaît que si la conduite reprochée à la plaignante avait découlé d'un manque de connaissance, l'employeur ne l'aurait pas congédiée. Il lui aurait donné de la formation additionnelle, mais ce n'est pas ce que démontre son enquête.

[246] Le procureur de l'employeur soumet que les sentences arbitrales soumises par le syndicat se distinguent au plan factuel de ce qui est reproché dans le cas présent, tandis que celles qu'il a soumises concernent des cas de malversation touchant la manipulation d'argent par des employés du même secteur d'activités que celui dans lequel travaillait la plaignante.

[247] Il réitère que c'est un dossier factuel. Si l'arbitre est d'avis qu'il s'est déchargé de son fardeau de prouver les faits reprochés à la plaignante, son congédiement s'imposait.

[248] La liste des décisions soumises par les parties est dressée en annexe.

#### **4. DÉCISION ET MOTIFS**

[249] Réglons d'abord la question du fardeau de la preuve que doit rencontrer l'employeur pour établir le bien-fondé de sa décision de congédier la plaignante.

[250] D'entrée de jeu, il est bon de rappeler que, dans la présente affaire, le syndicat n'a pas remis en question le fait que c'est celui de la preuve prépondérante qui trouve application. L'eut-il fait qu'il y aurait eu lieu de rejeter cet argument pour les motifs énoncés éloquemment par l'arbitre Denis Provençal dans l'affaire *Union des employées et employés de service, section locale 800 – et – GDI - Services aux immeubles (Jenny Gutierrez)*, sentence arbitrale du 2 octobre 2014, 2014 QCTA 904 :

##### **Le fardeau de la preuve**

[52] Le procureur du syndicat plaide que lorsqu'il s'agit d'un vol, soit une infraction de nature criminelle, il est alors nécessaire de prouver la faute à l'aide d'une preuve particulièrement convaincante. Énoncé autrement, dans un cas de malhonnêteté allégué, le degré de preuve nécessaire doit être supérieur à une preuve prépondérante, mais sans atteindre toutefois le degré requis en matière criminelle, soit une preuve hors de tout doute raisonnable. Avec égards, je ne partage pas cet énoncé du procureur.

[53] Tout d'abord, un tel raisonnement ferait en sorte que l'on devrait appliquer en arbitrage de grief et, plus particulièrement, en matière disciplinaire, un fardeau de preuve différent selon la nature de la faute invoquée à l'égard du salarié. Par exemple, le degré ou la qualité de preuve requis serait différent en matière de congédiement pour incompétence que pour un vol.

[54] Le grief est essentiellement une réclamation civile. Par exemple, un salarié congédié pour vol ne bénéficie d'aucune présomption d'innocence. La règle de preuve qui s'applique dans ce cas, comme dans tous les arbitrages de grief, est la règle de la prépondérance de la preuve telle qu'exprimée au Code civil du Québec :

« 2804. 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. »

[55] Dans l'affaire Les professionnels en soins de santé c. Vigi Santé Ltée (CHSLD Montérégie), mon collègue, Me Jean-Louis Dubé, écrivait ce qui suit à propos du fardeau de preuve applicable en matière d'arbitrage de grief et ce, même si le motif du congédiement était de nature criminelle:

« [103] **La procureure de la partie syndicale a prétendu que, comme le motif du congédiement constitue un acte criminel, l'employeur devait administrer une preuve, même si pas hors de tout doute raisonnable, fortement prépondérante ou tout au moins particulièrement convaincante.** J'admets que sur cette question il subsiste encore une certaine controverse jurisprudentielle, étant admis que la jurisprudence de plus en plus majoritaire est à l'effet que, même si l'acte reproché au salarié est de nature criminelle, il suffit que la preuve soit prépondérante et non fortement prépondérante ou particulièrement convaincante. Avec respect pour l'opinion contraire, comme je l'ai déjà exprimé dans l'affaire *Maxi & Cie Ste-Foy* (DTE 2004-650), il m'apparaît qu'avec l'entrée en vigueur du Code civil du Québec, la question a été réglée de façon définitive. En effet, l'article 2804 C.c.Q. prévoit que « 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 ». Dès lors, en toute circonstance, une simple prépondérance de preuve est suffisante. **L'allusion à une preuve plus convaincante en matière d'acte criminel est impertinente, car la fin de l'article 2804 prévoit qu'une preuve plus convaincante n'est nécessaire que si la loi l'exige comme c'est le cas par exemple à l'article 539 C.p.c. pour l'outrage au tribunal.** On voit donc pourquoi tout le débat jurisprudentiel auquel font allusion les arbitres n'a plus aucune pertinence et a tendance à disparaître car, comme le veut la disposition préliminaire du Code civil du Québec, ce

dernier « constitue le fondement des autres lois qui peuvent elles-mêmes ajouter au code ou y déroger. »

[L'emphase est de l'arbitre Provençal.]

[Références omises.]

[251] Pour se décharger de son fardeau de preuve, l'employeur doit non seulement faire la démonstration de ce qui est reproché à la plaignante, il doit aussi convaincre l'arbitre que la gravité de la faute justifie un congédiement immédiat. Bref, qu'il y a lieu de s'écarter du principe de la gradation des sanctions qui s'applique en matière disciplinaire, sauf en cas de faute grave entraînant une rupture immédiate et irrémédiable du lien de confiance nécessaire au maintien de la relation d'emploi.

[252] Toutefois, rien ne saurait justifier d'imposer à l'employeur un fardeau de preuve plus lourd que celui qu'exige l'article 2804 C.c.Q., et ce, d'autant plus que la lettre de congédiement reproche laconiquement à la plaignante de n'avoir pas respecté la politique de l'employeur relativement à la manipulation d'argent et que, de ce fait, il y a rupture du lien de confiance.

[253] L'employeur peut recourir à différents modes de preuve pour établir ce qu'il reproche à la plaignante, ce qu'il a fait dans le cas présent.

[254] Ainsi, le fondement même du manquement à l'origine du congédiement de la plaignante est une preuve documentaire, à savoir la facture initiale et la facture corrigée produites sous la cote E-5. D'autres documents ont aussi été mis en preuve dont sa politique en matière de manipulation d'argent (pièces E-1 et E-3) ainsi que d'autres documents visant à établir que la plaignante avait reçu une formation à cet égard (pièce E-2), et ce, malgré ses dénégations.

[255] La preuve testimoniale présentée par l'employeur comporte une partie de ouï-dire. En effet, lorsque madame Robitaille relate les circonstances l'ayant menée à faire enquête, elle rapporte les propos du gérant. Or ce dernier n'a pas témoigné. Dès lors, le fait que la facture initiale ait été trouvée dans la poubelle constitue une preuve par ouï-dire.

[256] Si la décision de congédier la plaignante reposait sur le seul fait que la plaignante n'a pas conservé la facture initiale pour la brocher avec la facture corrigée, il y aurait certes manquement à la politique de l'employeur, mais sans doute pas matière à congédiement. Outre les directives qui sont clairement indiquées à cet égard dans les documents mis en preuve par l'employeur (pièces E-1 et E-3), le témoignage de monsieur Osmond est venu confirmer que les serveurs doivent effectivement remettre à l'employeur la facture initiale avec la facture corrigée, ce que la plaignante n'a manifestement pas fait. Peu importe que le gérant ait témoigné ou non, il reste que madame Robitaille a, quant à elle, expliqué comment elle était venue en possession de la facture initiale. Ce n'était pas de la manière prévue à la politique de l'employeur, la plaignante ne l'ayant manifestement pas brochée à la facture corrigée.

[257] La rupture du lien de confiance repose sur les inférences que l'employeur a tirées à partir de la comparaison entre la facture corrigée et la facture initiale. Outre cde qui se dégage de cette comparaison, l'employeur a cherché à comprendre la chronologie des événements et c'est ici qu'intervient le visionnement de la captation vidéo dont ont fait état mesdames Edward et Robitaille.

[258] Avant d'aller plus loin, il faut s'attarder à la recevabilité de la partie de leur témoignage s'y rapportant étant donné que l'enregistrement vidéo n'a pas été mis en preuve.

[259] Un enregistrement vidéo constitue une preuve matérielle au même titre que le terminal de la caisse qui n'a pas davantage été mis en preuve et pourtant il en a été abondamment question. N'étant pas une preuve testimoniale, la règle du oui-dire ne trouve pas application pour déterminer son admissibilité.

[260] Certes, si cet enregistrement avait été mis en preuve, l'arbitre aurait pu le visionner et ainsi en tirer ses propres conclusions quant à ce qu'il permet de constater. Cela ne veut pas dire pour autant que les témoins ne peuvent pas rendre compte de ce qu'ils ont pu constater en le visionnant au même titre qu'on a pu expliquer à quoi sert le terminal de caisse et celui de la machine utilisée pour les paiements par carte bancaire.

[261] La captation vidéo a permis à mesdames Edward et Robitaille de voir en différé ce qu'elles auraient vu si elles avaient été présentes au restaurant le 13 août 2017. Les deux témoins ont fait état des interactions de la plaignante avec les clients de la table ayant donné lieu à la facture # 3100. Elles ont pu être contre-interrogées pour tester leur souvenir de ce qu'elles y avaient vu.

[262] Elles ont témoigné avec franchise. Ainsi, elles ont affirmé s'être concentrées sur les interactions de la plaignante avec les clients d'une part et le terminal de la caisse d'autre part afin d'établir la chronologie des événements et le moment où la facture a été corrigée. C'est ce qui les intéressait dans la mesure où cela leur permettait de déterminer si la plaignante avait fait une simple erreur en ayant fermé la facture avant que les clients ne l'aient acquittée ou si elle avait fait une entrée trompeuse dans le système informatique en vue de rendre compte à l'employeur d'un pourboire plus bas que le pourboire qu'elle avait réellement perçu des clients après leur avoir présenté une facture qui intégrait déjà un pourboire substantiel.

[263] Elles ont par ailleurs admis qu'on ne pouvait totalement écarter l'hypothèse suggérée par le syndicat, à savoir qu'un client aurait pu se lever en cours de repas pour aller demander à la plaignante d'ajouter un pourboire directement sur la facture.

[264] Elles ont cependant expliqué pourquoi, selon elles, la théorie du syndicat ne tient pas la route.

[265] En réalité, la gravité de la faute reprochée à la plaignante repose sur une preuve circonstancielle qui se fonde sur des présomptions de faits. Or, l'article 2849 C.c.Q. énonce ce qui suit quant à la valeur probante d'une preuve par présomptions :

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.

[266] Dans l'arrêt *Hinse c. Canada (Procureur général)*, 2015 CSC 35, [2015] 2 R.C.S. 621, la Cour suprême définit comme suit ces qualificatifs (au par. 71) :

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 même 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, au contraire, elles se contredisent [. . .] et se neutralisent, elles ne sont plus concordantes, et le doute seul peut entrer dans l'esprit du magistrat. [Nous soulignons.]

[267] Il est vrai que, selon l'article 100.2 C.t., l'arbitre est maître de sa preuve. Au même titre qu'il lui est loisible d'admettre une preuve par ouï-dire qu'un tribunal de droit commun jugerait irrecevable, l'arbitre n'est pas tenu de suivre rigoureusement la règle énoncée à l'article 2849 C.c.Q.

[268] Cela dit, dans le cas présent, comme l'employeur a décidé du congédiement immédiat de la plaignante plutôt que d'opter pour une mesure disciplinaire moindre, il vaut mieux s'en tenir à cette exigence.

[269] Ce n'est que dans la mesure où la preuve convainc l'arbitre que les présomptions qui peuvent être tirées de la preuve présentée par l'employeur sont graves, précises et concordantes que celui-ci se sera déchargé de son fardeau d'établir 1) que la plaignante a volontairement falsifié une facture, s'écartant ainsi de son devoir de probité, et que 2) ce n'est pas par inadvertance ou manque de formation quant aux règles et procédures que la facture initiale a été corrigée et n'a pas été remise à l'employeur avec la facture corrigée.

[270] Revenons aux reproches de l'employeur à l'endroit de la plaignante et de ce qu'il y a lieu de retenir de la preuve qui a été administrée par les deux parties.

[271] Tout d'abord la preuve démontre de manière prépondérante que l'employeur a fait connaître à la plaignante quelles étaient ses règles et politiques, notamment celles ayant trait à l'inscription des transactions dans le terminal de caisse, à la production et à

la correction des factures, et ce, même si la plaignante a prétendu dans son témoignage n'avoir pas reçu de formation à cet égard.

[272] Les attestations produites sous la cote E-2 qu'elle a signées respectivement le 18 mai et le 29 juin 2012 permettent de conclure qu'elle a tenté d'induire l'arbitre en erreur à cet égard. C'est le 18 mai 2012 que la plaignante aurait reçu une formation portant spécifiquement sur les attentes de l'employeur en regard de la facturation et du paiement des factures, faisant l'objet du document intitulé *Cash handling Procedure and Policy*. Celui-ci qui fait l'objet d'un volumineux document (pièce E-3) qui a été décortiqué et présenté également sous forme Power Point (pièce E-1 A et B).

[273] C'est sur la base d'une transaction litigieuse qui eut lieu le 13 août 2017, la facture # 3100, que l'employeur a fait enquête et qu'il a conclu à la rupture du lien de confiance d'où le congédiement de la plaignante.

[274] On aura noté que le montant du pourboire apparaissant sur la facture initiale était de \$37,14. Il est ramené à \$20,05 sur la facture corrigée. Pourtant, dans les faits, les clients ont non seulement payé le pourboire de \$37,14 de la facture initiale, mais y ont ajouté un pourboire de \$12,92, pour un total de \$50,06, soit un pourboire de 27%.

[275] On aura noté également que le montant de \$59,00 payé par carte bancaire n'apparaît pas à la facture corrigée. C'est plutôt un montant de \$58,99 qui y apparaît. Aucune explication n'a été suggérée pour cette erreur d'un cent. On peut toutefois en inférer que cela permettait à la plaignante de balancer à la cent près en cachant le montant de \$30,00 payé en espèces. Incidemment, la plaignante n'a aucunement contesté avoir reçu ce paiement de \$30,00.

[276] Lorsque confrontée à ces deux factures, la plaignante a déclaré à l'employeur qu'elle ne savait pas comment corriger une facture. Or, la comparaison des deux documents ne permet pas de soutenir cette assertion. L'employeur a eu raison de conclure que la plaignante ne leur disait pas la vérité.

[277] Le premier reproche de l'employeur à l'endroit de la plaignante a trait au fait qu'elle a remis à des clients une facture fermée sur laquelle elle avait déjà indiqué un montant de pourboire de 20%, ce qui contrevient à sa politique qui est de ne jamais solliciter de pourboire.

[278] Le second reproche concerne la modification que la plaignante aurait apportée à cette facture après le départ des clients.

[279] Il est vrai que lorsqu'une facture a été fermée, une serveuse ne peut plus la rouvrir sans l'intervention de son gérant. En effet, ce dernier doit nécessairement y passer sa propre carte Micros pour permettre qu'une correction y soit apportée.

[280] C'est manifestement ce qui a été fait dans le cas de la facture # 3100, permettant ainsi à la plaignante d'y apporter des corrections. Les corrections qu'elle y a

apportées avaient pour effet de ramener le pourboire à 10%, soit bien en deçà du pourboire réellement payé par les clients.

[281] Les directives de l'employeur sont qu'en cas de correction d'une facture déjà fermée, la facture initiale doit être brochée à la facture corrigée et lui être remise par la serveuse à la fin de son quart de travail. Un rapport doit aussi être complété pour expliquer les raisons pour lesquelles la facture a dû être annulée. La plaignante n'a pas respecté cette procédure.

[282] Or, à défaut d'un tel rapport, il appert qu'il est à peu près impossible pour l'employeur de savoir ce qui s'est réellement passé et pourquoi une correction devait être apportée à une facture fermée.

[283] Si, au surplus, la facture initiale ne lui est pas remise, l'employeur n'a à peu près pas de moyens pour constater qu'une irrégularité a été commise.

[284] Ainsi, même si l'employeur a pu constater des pourboires particulièrement élevés dans d'autres transactions impliquant la plaignante, tel un pourboire de \$15,08 pour un café espresso (pièce E-8, p. 1), ses recherches ne lui ont pas permis de déterminer si la plaignante avait usé du même stratagème dans ce cas ou dans les 11 autres cas de pourboires de plus de 40% que pour la facture # 3100.

[285] En analysant les documents produits sous la cote E-6, on peut cependant constater qu'au cours de la journée du 13 août 2017, une autre transaction ressemble drôlement à celle pour laquelle l'employeur a pu établir, grâce à la dénonciation du gérant et la remise par ce dernier de la facture initiale, que la plaignante avait présenté une facture fermée comportant déjà un pourboire substantiel.

[286] Il s'agit de la facture # 3029. À 12h59, il apparaît au rapport journalier que celle-ci a été payée par carte bancaire et qu'un pourboire de \$15,40 a été payé (pièce E-6, p. 1). Or, dans un rapport provenant d'un autre système informatique, on voit que ce montant a été renversé et remplacé par un pourboire de \$5,82. De plus, la totalité de la facture n'a pas été payée par carte bancaire, mais bien par des coupons-repas pour \$40,00, par carte bancaire pour \$44,62 et en argent comptant pour \$2,00 avec un retour au client de \$0,97 (pièce E-6, à la page 7 du document intitulé *Check Details 08/13/2017*).

[287] Considérant la preuve qui a été présentée en regard de la facture # 3100, il est assez évident qu'il s'agit ici encore d'un cas de facture trafiquée. La correction a fort probablement été effectuée après qu'une facture comportant un pourboire ait déjà été présentée aux clients. Encore une fois, le montant de pourboire ajouté dépassait les 15%. Si on le calcule sur le montant total incluant les taxes (\$79,83), le montant de \$15,40 équivalait dans ce cas à un pourboire de 19%. Une fois la correction apportée dans le système, le pourboire y apparaissant n'est plus que de 7%.

[288] Cette transaction est également fort instructive en ce qu'elle vient contredire le témoignage de monsieur Osmond qui a affirmé qu'il n'était pas possible d'inscrire dans le système de caisse un pourboire qui aurait été payé en argent comptant.

[289] Comme en a témoigné madame Edward, plusieurs autres transactions effectuées ce jour-là par la plaignante suscitaient des interrogations et auraient mérité d'être enquêtées plus à fond. Cependant, l'enquête menée au sujet de la facture # 3100 ayant convaincu l'employeur de la falsification de la facture, il n'a pas été jugé nécessaire d'aller plus loin.

[290] Il reste que d'autres transactions auraient demandé des explications de la part de la plaignante, et ce, non seulement en raison du témoignage de madame Edward mais également des documents produits et tout particulièrement de la pièce E-6.

[291] Ainsi, le 13 août 2017, la première transaction effectuée par la plaignante (la facture # 3028, pièce E-6, p.1) est en lien avec une table fantôme. Elle est d'un montant total de \$26,43 pour un seul plat. La facture a été payée au moyen de deux coupons-repas, pour un total de \$20,00 ainsi que \$645,00 en argent comptant. La facture fermée indique que la plaignante aurait remis au client la somme de \$638,57. N'est-ce pas une transaction pour le moins bizarre?

[292] Il aurait sans doute été fort intéressant de connaître les explications de la plaignante sur ces deux autres transactions douteuses du 13 août (factures # 3028 et # 3029). Mais elle n'a pas été questionnée sur celles-ci lorsqu'elle a été rencontrée par l'employeur le 31 août 2017, le focus ayant été mis sur la facture # 3100.

[293] Or, en ce qui a trait à cette dernière facture, la plaignante ne s'est pas montrée plus coopérative lors de son témoignage qu'elle ne l'avait été lorsqu'elle a été rencontrée par mesdames Edward et Krawatis.

[294] Même si le fardeau de la preuve incombe à l'employeur, la plaignante se devait tout de même de fournir des explications crédibles pour contrer les inférences de manipulation malhonnête du système de caisse que l'employeur avait tirées de la comparaison de la facture # 3100 initialement imprimée et de celle qui avait été corrigée, inférences qui venaient s'ajouter à un sérieux questionnement sur la raison d'être de ses nombreux pourboires exorbitants.

[295] Il ne suffit pas pour la plaignante de dire que tout peut se produire dans le domaine de la restauration et qu'elle est une excellente serveuse pour justifier des pourboires exorbitants ni de prétendre qu'elle n'a pas été informée des attentes de l'employeur en matière de manipulation d'argent pour espérer avoir gain de cause avec son grief alors qu'il y a des présomptions de faits graves, précises et concordantes qui tendent à établir que l'employeur a eu raison de conclure qu'elle a volontairement falsifié des inscriptions dans son système informatique en regard de la facture # 3100 de manière à cacher le véritable montant de pourboire qu'elle avait perçu.

[296] Par ailleurs, ses propos visant à salir le gérant à l'origine de l'enquête de l'employeur sont loin d'être à son honneur. Ils ne constituent aucunement un moyen de défense acceptable. Du reste, la plaignante n'en avait pas parlé lorsqu'elle a été rencontrée par l'employeur.

[297] Durant l'arbitrage, la plaignante a choisi de jouer la carte de la personne qui ne comprend pas de quoi on l'accuse et qui est étonnée d'avoir été congédiée pour une facture corrigée alors qu'elle ne se souvient même pas de cette transaction.

[298] Lorsqu'elle a été questionnée au sujet du moment où la facture a été initialement fermée (7:07 pm), soit avant de la présenter aux clients, ainsi que sur le moment où elle a été corrigée (7:24 pm), soit après leur départ du restaurant, pour ramener le montant de pourboire à 11%, sans que le montant de \$30,00 n'apparaisse nulle part, la plaignante n'a fourni aucune explication plausible pour la correction qu'elle avait apportée à cette facture.

[299] Elle ne l'avait pas fait non plus lorsqu'elle avait été rencontrée le 31 août 2017 par mesdames Edward et Krawatis. Lors de l'arbitrage, la plaignante n'a pas contesté le compte-rendu de cette rencontre (pièce E-4) quant aux réponses qu'elle aurait alors données au sujet de la facture # 3100.

[300] Dans son témoignage, elle a soumis l'hypothèse qu'elle avait peut-être fait erreur en ayant fermé cette facture plutôt que celle d'une autre table. Mais cette explication ne fait aucun sens et ne peut être étayée par la preuve documentaire produite par l'employeur et plus particulièrement par son rapport journalier (pièce E-6) où on retrouve l'ensemble des transactions qu'elle a inscrites dans le système de caisse pour les tables dont elle a eu la charge le 13 août 2017.

[301] D'ailleurs, le syndicat lui-même n'a pas poursuivi cette avenue, tentant plutôt de faire valoir que les clients avaient sans doute demandé qu'un pourboire soit inclus à la facture et avaient sans doute décidé de laisser un pourboire additionnel.

[302] Cette théorie n'est pas logique au vu des événements et surtout au vu de la correction que la plaignante a apportée à la facture après leur départ.

[303] Madame Edward a bien expliqué dans son résumé à l'intention de madame Robitaille reproduit plus haut que la plaignante se devait de corriger la facture dans le système si elle voulait que les sommes perçues par cartes bancaires balancent avec le montant total de la facture, ce qui ne pouvait être le cas si le pourboire initial restait inscrit dans le système. À défaut de faire une telle correction, la plaignante n'aurait pas eu d'autre choix que de laisser des traces d'un pourboire de 27% plutôt que de 11%.

[304] La preuve démontre d'une façon nettement prépondérante que la plaignante a enfreint les politiques et procédures de l'employeur en matière de manipulation d'argent, lesquelles sont énoncées de manière explicite dans les documents produits

sous les cotes E-1 et E-3. Contrairement à ses dires, les gestes posés ne découlent pas d'une simple méconnaissance des procédures, mais bien d'une intention malhonnête.

[305] Dans un premier temps, la plaignante a présenté aux clients une facture fermée, c'est-à-dire apparaissant comme ayant été déjà payée et qui était majorée d'un pourboire de 20%. C'est certainement là une première faute grave pour laquelle elle n'a pas fourni la moindre explication.

[306] Il ressort de son témoignage qu'elle connaissait parfaitement bien la politique de l'employeur interdisant de solliciter des pourboires. Elle a affirmé la respecter et se limiter à répondre aux clients qui le lui demandent que l'usage est d'ajouter un pourboire de 15% au montant de la facture. Or, ses actions démentent ses paroles.

[307] Non seulement l'a-t-elle fait pour cette facture, mais elle l'avait fait également plus tôt au cours de la même journée en ajoutant un pourboire à la facture # 3029, au surplus de près de 20% dans les deux cas.

[308] L'employeur était donc en droit de s'interroger sur ce qui pouvait expliquer ses nombreux pourboires hors norme qui étaient ressortis d'un audit des factures du mois précédent comportant un pourboire de plus de 40%.

[309] À vrai dire, compte tenu de la correction des factures que la plaignante sait faire de main de maître comme on peut le constater à partir des factures # 3029 et # 3100, les 12 pourboires de plus de 40% perçus par elle au cours du mois précédent ne sont peut-être bien que la pointe de l'iceberg.

[310] En effet, tant pour la facture # 3100 que pour la facture # 3029, des corrections apportées dans le système informatique ont laissé voir un pourboire nettement moins important que celui que la plaignante avait réellement reçu. Dans combien d'autres cas a-t-il pu en être ainsi ? La question se pose très certainement.

[311] Dans le cas de la facture # 3100, si les clients lui avaient effectivement demandé d'y ajouter le pourboire, selon la théorie avancée par le syndicat, ils n'auraient certainement pas demandé d'y ajouter la somme de \$37,14. De deux choses l'une, ou bien ils lui auraient demandé d'y ajouter un montant sans décimale ou bien ils lui auraient demandé d'y ajouter 15% ou 20%. Or, un pourboire de 20% sur la somme totale de la facture aurait été non pas de \$37,14, mais bien de \$37,18. L'explication de la plaignante voulant qu'elle ait initialement ajouté le pourboire à la demande des clients est donc pour le moins douteuse.

[312] En outre, on voit mal ces clients y ajouter un montant additionnel de \$12,92 en sus de la somme totale de \$223,08 apparaissant à la facture qui leur a été présentée, portant ainsi le pourcentage de pourboire à 27%. Aurai-ils ajouté un tel pourboire s'ils avaient déjà demandé à la plaignante d'ajouter le pourboire? La question se pose sérieusement et la logique veut qu'ils ne l'auraient pas fait.

[313] À l'examen de la facture qui a été présentée aux clients, ceux-ci ont fort bien pu avoir été induits en erreur. En effet, celle-ci indiquait en français que le service n'était pas compris tandis que le pourboire y avait été ajouté sous une rubrique en anglais (« CHARGED TIP »). La preuve n'a pas permis de déterminer quelle était la nationalité des clients en cause et, à fortiori, quelle était leur langue maternelle.

[314] Manifestement, la plaignante n'a rien fait pour convaincre ces clients qu'ils n'avaient pas à ajouter un montant additionnel de pourboire puisqu'elle l'avait déjà inclus à la facture. L'explication qu'elle a donnée lors de la rencontre du 31 août ne tient pas la route compte tenu du mode de paiement utilisé par quatre des cinq clients. C'est là une seconde faute grave de sa part.

[315] Au surplus, la plaignante n'a pas respecté la politique de l'employeur en ne rendant pas compte de la somme totale perçue des clients, ayant plutôt choisi de corriger la facture afin de masquer le montant réel de pourboire qu'elle avait perçu. En effet, nulle part, la politique n'autorise le recours à la correction d'une facture pour ce motif.

[316] Enfin, elle n'a pas non plus respecté la politique de l'employeur voulant que la facture initiale soit jointe à la facture corrigée, rendant ainsi quasi impossible pour ce dernier de constater ses malversations. Cela ne peut être une omission due à une simple ignorance de la part de la plaignante. Il faut plutôt y voir un geste délibéré, ce qui constitue un facteur aggravant.

[317] Il est vrai que l'employeur n'a subi aucune perte financière en raison des gestes reprochés à la plaignante, puisque la facture corrigée couvre la totalité des denrées et boissons consommées par les clients. C'était également le cas pour la facture # 3029. Il reste que le geste de la plaignante clairement démontré en regard de la facture # 3100 n'avait d'autre but que de cacher une partie du pourboire qu'elle a perçu. On peut sérieusement douter qu'elle en aura rendu compte aux autorités fiscales au moment de faire ses déclarations d'impôt.

[318] Bien sûr, il n'appartient pas à l'employeur de s'assurer que son personnel est en règle avec le fisc. Cependant, il est en droit de s'interroger sur la probité de son employée qui agit comme l'a fait la plaignante, et ce, d'autant plus qu'il y avait d'autres drapeaux rouges qui avaient été levés dans les jours précédents.

[319] Comme l'a affirmé monsieur Ramsay dans son témoignage, la plaignante n'aura pas été la première employée remerciée de ses services par l'employeur en raison d'un comportement malhonnête.

[320] L'employeur a par ailleurs reconnu qu'il ne met pas automatiquement fin à l'emploi d'un employé qui ne respecte pas ses politiques en matière de manipulation d'argent. Il cherche à savoir quelle est la cause de l'erreur qu'il a constatée. Il a bien tenté d'obtenir les explications de la plaignante, mais cette dernière n'avait aucune

explication satisfaisante à lui donner pour une transaction on ne peut plus douteuse et qui venait s'ajouter à d'autres qui soulevaient également des interrogations.

[321] Compte tenu de la preuve qui a été présentée et du peu de crédibilité qui peut être accordée au témoignage de la plaignante, il y a lieu de conclure que l'employeur s'est déchargé de son fardeau de preuve tant en ce qui a trait à la faute reprochée à la plaignante qu'en regard du bien-fondé de sa conclusion à une rupture irrémédiable de son lien de confiance envers elle.

[322] Il est logique pour l'employeur de conclure à la malhonnêteté de la plaignante et de perdre confiance dans cette employée à l'égard de qui il lui est impossible d'exercer un contrôle étroit. Avec des factures trafiquées, un tel contrôle s'avère tout simplement impossible.

[323] Les sentences arbitrales produites par l'employeur illustrent éloquemment que l'honnêteté est une valeur cardinale à laquelle doit adhérer tout employé faisant carrière dans le domaine de la restauration ou de l'hôtellerie.

[324] Ainsi, dans l'affaire *Syndicat des travailleuses et travailleurs de l'Hôtel des Gouverneurs, Place Dupuis (CSN) – et – Gouverneur Inc.*, sentence arbitrale du 14 décembre 2005SA 05-12001, l'employeur avait congédié la plaignante à la suite d'une seule transaction frauduleuse et l'arbitre Lyse Tousignant a maintenu le congédiement.

[325] Dans le cas présent, il est vrai que l'employeur s'est attardé surtout à ce que lui permettait de constater la transaction # 3100 pour en arriver à la conclusion que la plaignante ne respectait pas ses procédures en matière de manipulation de l'argent. Il aurait certainement pu pousser encore plus loin son enquête à l'égard des autres transactions douteuses. Toutefois, on ne saurait lui en faire le reproche. Après tout, ce n'est pas une enquête de nature criminelle qu'il menait.

[326] Cette seule transaction irrégulière dont il avait une preuve irréfutable et pour laquelle la plaignante ne lui a fourni aucune explication satisfaisante suffisait pour qu'il n'ait plus confiance envers cette employée, d'où sa décision de la congédier.

[327] Les sentences arbitrales que le syndicat a produites ne remettent pas en question que tout employé qui est appelé à manipuler de l'argent doit faire preuve de probité et que, devant la démonstration d'une conduite malhonnête, les employeurs dans le domaine de la restauration n'hésitent pas à congédier l'employé fautif, quel que soit la nature ou le montant du vol ou de la fraude et quelle que soit l'ancienneté de l'employé en cause.

[328] Bien qu'ayant fait partiellement droit au grief dans l'affaire *Resto-Casino Inc. – Hilton Lac-Leamy – et – Syndicat des travailleuses et travailleurs de Resto-Casino de Hull (CSN) – Section Hilton Lac-Leamy*, sentence arbitrale du 7 juillet 2009, 2009 CanLII 37945, l'arbitre François Bastien ne remet pas en question le fait qu'en général toute falsification de facture ou appropriation fautive de pourboires se traduit par un

congédiement. Ce n'est qu'en raison des circonstances bien particulières de l'affaire qui lui était soumise qu'il est intervenu pour casser le congédiement.

[329] Or, dans le cas présent, il n'y a pas matière à intervention de l'arbitre pour casser le congédiement et y substituer une mesure disciplinaire, même substantielle.

[330] Il est bien connu que le but d'une mesure disciplinaire est de sanctionner un comportement déviant et d'amener la personne salariée en cause à s'amender.

[331] Devant une employée qui, comme la plaignante, n'a pas dit la vérité et n'a pas admis ses torts lorsque confrontée à une transaction qui démontrait plusieurs contraventions aux politiques et procédures de l'employeur, il serait déraisonnable d'ordonner à l'employeur de la reprendre à son service.

**PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

***Rejette le grief n° DT-20-09-2017***

---

**LOUISE VIAU**

Arbitre de grief [C.a.q.]

Membre du Barreau du Québec

Pour le syndicat : Monsieur Luc Julien  
Conseiller syndical, Syndicat des métallos

Pour l'employeur : Me William Hlibchuk  
Norton Rose Fulbright Canada S.E.N.C.R.L., s.r.l.

Dates d'audience : 6 mai et 7 mai 2019

## LISTE DES AUTORITÉS

### I AUTORITÉS DE LA PARTIE PATRONALE

*Syndicat des travailleuses et travailleurs de l'Hôtel des Gouverneurs, Place Dupuis (CSN) – et – Gouverneur Inc.*, sentence arbitrale du 14 décembre 2005, Lyse Tousignant, arbitre, SA 05-12001

*Hôtel Omni Montréal (3025235 Nova Scotia ULC) – et – Syndicat des travailleurs et travailleuses de l'Hôtel Omni Montréal*, sentence arbitrale du 9 juillet 2001, Me Georges E. Laurin, arbitre

*Travailleuses et travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 500 (TUAC-500) – et – Rôtisseries St-Hubert Ltée (Rôtisserie 020 Saint-Denis)*, sentence arbitrale du 5 avril 2012, Me Pierre Laplante, arbitre, 2012 CanLII 1053233

### II AUTORITÉS DE LA PARTIE SYNDICALE

*Caisse Desjardins de la Basse-Lièvre – et – Union des employées et employés de service, section locale 800*, sentence arbitrale du 17 décembre 2009, François Bastien, arbitre, 2009 CanLII 72355

*Société des alcools du Québec – et – Syndicat des employé(e)s de magasins et de bureaux de la Société des alcools du Québec*, sentence arbitrale du 27 septembre 1999, Me Gilles Desnoyers, arbitre, 1999 CanLII 31899

*Resto-Casino Inc. – Hilton Lac-Leamy – et – Syndicat des travailleuses et travailleurs de Resto-Casino de Hull (CSN) – Section Hilton Lac-Leamy*, sentence arbitrale du 7 juillet 2009, François Bastien, arbitre, 2009 CanLII 37945