

EYB 2020-361820 – Résumé

Tribunal d'arbitrage

9327-3308 Québec inc./Hôtel Quality Dorval et Union des employés et employées de service, section locale 800
(approx. 19 page(s))
25 août 2020

Décideur(s)

Faucher, Nathalie

Type d'action

GRIEF contestant un congédiement. REJETÉ.

Indexation

TRAVAIL; *CODE DU TRAVAIL*; CONVENTION COLLECTIVE; CONTENU ET FORMALITÉS; ARBITRAGE DE GRIEFS; CONGÉDIEMENT; PREUVE; cuisinier; tempérament violent; responsabilité en regard de nombreuses altercations verbales et physiques; intimidation à l'égard de ses collègues; clause de pardon; incident culminant

Résumé

Le salarié était cuisinier au service de l'employeur depuis 2014. Il a été congédié le 29 novembre 2019 à la suite d'une altercation avec une serveuse et de la plainte de menace de violence déposée par un plongeur. L'employeur lui a aussi reproché d'avoir refusé de se présenter à la rencontre convoquée pour obtenir sa version des faits et d'avoir ainsi fait preuve d'insubordination. Le salarié a contesté son congédiement par grief.

En matière disciplinaire, l'employeur doit faire la preuve des fautes reprochées par prépondérance de preuve, il doit démontrer que cette faute mérite une sanction et que la sanction imposée était fondée dans les circonstances.

Le salarié ne nie pas avoir manqué de courtoisie à l'endroit de la serveuse et il n'exprime aucun regret à ce sujet. Le chef du département a confirmé avoir dû intervenir souvent en raison de conflits entre le salarié et le plongeur. Il a aussi dû intervenir physiquement pour les séparer, les deux employés menaçant de se battre. Le salarié a aussi reconnu sa dernière altercation avec le plongeur. L'insubordination du salarié qui a refusé de se présenter à la rencontre disciplinaire est établie. Les fautes sont démontrées et elles méritaient une sanction.

Moins d'un mois avant ces événements, le salarié avait été suspendu trois jours en raison d'un autre conflit avec la serveuse. Dans les faits, les fautes reprochées sont récurrentes, le salarié éprouvant de la difficulté à contrôler ses accès de colère et tenant des propos menaçants à l'endroit de ses collègues. Ces fautes s'inscrivent donc

dans une longue série de fautes de même nature qui avaient pour effet d'engendrer un climat de travail néfaste, les collègues craignant le salarié, certains refusant même de travailler avec lui. Malgré les mesures disciplinaires progressives qui lui ont été imposées dans le passé, le salarié ne se corrigeait pas. Le syndicat a allégué l'existence d'une clause d'amnistie dans la convention collective, mais l'écart temporel entre les mesures imposées ne lui permet pas d'invoquer cette clause, moins de 12 mois séparant chacune des fautes. La violence et l'incivilité ne sont pas acceptables en milieu de travail. Considérant l'incapacité du salarié à corriger son comportement, l'employeur était fondé à conclure que les derniers événements constituaient un incident culminant menant au congédiement. L'absence d'excuse et de regret du salarié confirme que les mesures disciplinaires progressives ne l'ont pas incité à se corriger. Dans ces circonstances, l'arbitre est d'avis qu'une plus longue suspension n'aurait pas modifié davantage son comportement, le salarié ne se reconnaissant aucun tort. Le grief est rejeté.

Suivi

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

Jurisprudence citée

1. *Hôpital Louis-H. Lafontaine et Syndicat des travailleurs de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine*, T.A., 4 janvier 1993, AZ-93145033, A.A.S. 93A-33

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : Le 25 août 2020

DEVANT L'ARBITRE : Me Nathalie Faucher

Union des employés et employées de service, section locale 800

Ci-après appelée « le syndicat »

Et

9327-3308 Québec inc. / Hôtel Quality Dorval

Ci-après appelée « l'employeur »

Plaignant : M. Marison Vastian

Grief : n° du syndicat U6117-2019-0002

Convention collective : 2017 - 2020

SENTENCE ARBITRALE
(Art. 100 *Code du travail*)

LE LITIGE

[1] Le Tribunal est saisi d'un grief contestant le congédiement de M. Marison Vastian survenu le 29 novembre 2019. Cette mesure faisait suite à une altercation intervenue entre ce dernier et Mme Karen Que, serveuse, à une plainte de M. Jacquelin Durand, plongeur, ainsi qu'à son refus de rencontrer ses supérieurs qui voulaient recueillir sa version des faits. Selon la prétention patronale, ces événements constituaient l'incident culminant ayant mené à la décision de procéder à son congédiement. En effet, l'employeur reproche au plaignant son tempérament violent et il l'accuse d'être le responsable de nombreuses altercations verbales et/ou physiques ainsi que d'intimidation à l'égard de ses collègues de travail. Ce comportement irait à l'encontre de la politique de l'établissement contre le harcèlement au travail. La lettre de congédiement se lit comme suit (extraits pertinents) :

It is the formal notification that your employment at the Quality hotel Dorval is terminated and your last day of work is today 29th November 2019

Despite our best intentions and eagerness to work with your temper and find a remedy to it, it is becoming impossible for us to accept the situation, and despite the 3 days suspension which we hoped to be a wakeup call.

On Friday the 22nd again you had an altercation with Karen as she asked you a question about where the sauce was (or something of that sort) to which you answered rudely (Open your eyes it is there) and of course it escalated to (a shut up, No you shut up) back & forth match and created the same bad work atmosphere.

Of Course Karen immediately started to call myself & Lin while I had to call back the hotel and to which you came reluctantly to the phone for a couple of seconds and left when I started to express that this is unacceptable... Lin had to drive back to the hotel to address the issue between both of you.

I just had Jaquelin Durand in my office and he complained about a fight you had with him again last night and you insulted him and used the {FU) language

Today Lin asked you to come down to see me so that we discuss it, and you told Lin angrily you are not coming down to my office anymore and that we should do whatever we want to do.

(Reproduit tel quel)

[2] De son côté, le syndicat considère que c'est le plaignant qui a été victime de son chef d'équipe, alors qu'il était un très bon employé. Il devait donc se défendre. Selon lui, l'employeur n'a pas respecté le principe de la progression des sanctions. Il considère

donc que le congédiement est une mesure nettement trop sévère. Avoir une mésentente avec un collègue de travail, c'est quelque chose qui arrive à tous les jours dans un milieu de travail. Il considère que l'employeur n'a pas respecté ses obligations.

[3] Le syndicat avait annoncé un moyen préliminaire fondé sur le défaut de l'employeur d'avoir remis copie de la lettre de congédiement à M. Millard, mais a finalement renoncé de le soumettre. Je ne traiterai donc pas de ce moyen préliminaire.

[4] Pour les raisons qui suivent, le Tribunal est d'avis qu'il y a lieu de rejeter le grief.

LE CONTEXTE

[5] L'employeur exploite un hôtel situé près de l'Aéroport International Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal. Outre l'hébergement, l'hôtel offre un service de restauration.

[6] Des ententes contractuelles le lient avec des compagnies aériennes, telles Air Canada, qui font appel à lui pour offrir des services d'hébergement et de repas pour les passagers dont les vols ont été retardés et/ou reportés. Le nombre de clients référés varie de quelques personnes jusqu'à deux ou trois autobus complets de passagers. Il va de soi que de telles arrivées sont imprévisibles et ne sont connues qu'à la dernière minute.

[7] Ce sont généralement les salariés travaillant à la réception qui avisent les employés de la cuisine de l'arrivée prochaine de ces clients.

[8] Un long débat a eu lieu pendant les audiences quant aux heures d'ouverture de la salle à manger. La preuve nettement prépondérante a démontré que celle-ci fermait à 22 h, tel qu'il appert des témoignages des cuisiniers et du chef de département. Techniquement, les clients qui entrent dans la salle à manger avant 22 h peuvent donc y manger. Les employés ne sont pas supposés leur en refuser l'accès.

[9] Habituellement, l'hôtel offre aux clients référés par les compagnies aériennes un repas de type buffet. S'ils sont peu nombreux et qu'ils arrivent après 22 h, ils reçoivent plutôt une boîte contenant un repas préparé à l'avance. Par contre, s'il s'agit d'un autobus complet de passagers, il est possible que l'employeur décide de leur servir le

buffet, même après 22 h. Cette situation exige que les salariés fassent du temps supplémentaire. Cela ne se produit que très rarement.

[10] M. Lin Ouyang est le chef du département de la nourriture et des boissons. Il travaille de jour et quitte vers 15 h. Il est aidé par M. Mustapha, cuisinier et chef d'équipe. L'hôtel n'emploie pas de chef exécutif.

[11] Le plaignant occupait un emploi de cuisinier chez l'employeur depuis 2014. Il travaillait sur le quart de soir. La qualité de son travail était reconnue de tous : il était un bon cuisinier. Le problème se situe plutôt au niveau de son tempérament et de son comportement au travail, comme il en sera ultérieurement question.

[12] M. Ouyang témoigne que, selon la situation, il peut assigner un ou deux cuisiniers le soir, le tout variant selon le taux d'occupation de l'hôtel. Lorsqu'un seul cuisinier est assigné, il travaille de 15 h à 23 h. S'ils sont deux, le premier débute à 14 h 30 et termine à 22 h 30. Le second débute à 16 h et termine à 23 h. Un cuisinier s'occupe de la préparation du buffet, alors que le second fait la mise en place pour les repas à la carte. Le nettoyage de la cuisine peut prendre de 30 à 40 minutes, parfois plus lorsque le restaurant a été occupé. C'est pourquoi un des cuisiniers est programmé pour terminer à 23 h.

[13] Malgré ce qui précède, le plaignant tentait d'avoir terminé le nettoyage de la cuisine pour être en mesure de quitter dès 22 h. Par conséquent, il se fâchait si des clients en provenance de l'aéroport arrivaient après 21 h 30, heure à laquelle il entreprenait le nettoyage de la cuisine. C'est une des sources de conflit avec des collègues.

MOTIFS ET DÉCISION

[14] Les principes applicables en matière disciplinaire sont bien connus. Il appartient à l'employeur d'établir, par une preuve prépondérante, la commission des fautes reprochées. Il doit de plus convaincre le Tribunal que le congédiement constitue une mesure justifiée compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire.

[15] En l'espèce, le congédiement de M. Vastian survient après une altercation verbale mineure avec Mme Karen Que. Cette dernière est une serveuse et est donc appelée à travailler avec lui sur une base régulière.

[16] La preuve démontre que cette dispute survient après que Mme Que ait demandé au plaignant où se trouvait la sauce. Ce dernier lui aurait répondu bêtement d'ouvrir ses yeux. Insultée, Mme Que a monté le ton et M. Vastian également, puis la situation a dégénéré.

[17] À l'audience, lorsqu'il a été interrogé à ce sujet, M. Vastian a affirmé que depuis le temps où Mme Que travaillait, elle savait à quel endroit était la sauce. Il ne nie donc pas avoir manqué de courtoisie envers sa collègue de travail, mais tente de justifier son comportement. Il n'exprime par ailleurs pas de regrets.

[18] L'employeur lui reproche également d'avoir manqué de respect à l'égard de M. Durand, plongeur. Ce dernier a été appelé à témoigner, mais a refusé d'incriminer son collègue. Il ne voulait pas témoigner et son attitude donnait à penser qu'il craignait quelque chose. Il avait l'air très mal à l'aise. Il n'osait pas regarder en face de lui, avait la tête baissée et les épaules voûtées.

[19] Malgré tout, il a fini par admettre qu'il s'était disputé avec M. Vastian à propos d'une plaque de cuisson et s'être « expliqué » avec ce dernier. Il allègue ne pas avoir eu d'autres problèmes avec lui. Cependant, il avoue plus tard avoir eu quelques petites chicanes avec le plaignant et avoir fait des rapports à son supérieur.

[20] M. Durand a donc reconnu implicitement l'existence de conflits entre eux. L'aurait-il nié que cela n'aurait eu aucune crédibilité en raison du témoignage de son supérieur, M. Lin et même de celui du plaignant.

[21] M. Lin rapporte en effet avoir dû intervenir par téléphone et même parfois revenir à l'hôtel le soir en raison de conflits survenus entre MM. Durand et Vastian.

[22] En avril 2019, une dispute a eu lieu entre eux au sujet d'un chargeur de téléphone. À l'arrivée de M. Lin, les deux étaient face à face et se criaient des injures utilisant des « *fuck words* ». M. Lin a dû les séparer pour que le calme ne revienne.

[23] En juillet 2019, M. Lin a à nouveau dû intervenir, car les deux menaçaient de se battre.

[24] Le jour du congédiement, M. Durand était allé voir M. Lin pour se plaindre que M. Vastian était agressif, l'avait insulté et qu'il avait menacé de le frapper.

[25] Le plaignant reconnaît avoir eu une altercation avec M. Durand. Il explique que c'était parce qu'il avait glissé sur le plancher que M. Durand venait de laver. Selon lui, M. Durand lui aurait dit d'aller sur la CSST. Ce dernier était apparemment enragé parce qu'il avait eu beaucoup de vaisselle à laver.

[26] La situation était telle que M. Lin gardait son téléphone près de lui quand le plaignant était assigné pour travailler. Il se demandait s'il allait se présenter au travail ou encore s'il ne serait pas impliqué dans un conflit. À l'arrivée d'un groupe de passagers en provenance de l'aéroport, les employés de la réception l'appelaient afin qu'il avise M. Vastian plutôt que de le faire eux-mêmes.

[27] Le témoignage offert par M. Lin est crédible et vraisemblable. Il est par ailleurs corroboré par d'autres témoins ainsi que par la preuve documentaire.

[28] Le Tribunal estime donc que la preuve est prépondérante à l'effet qu'un conflit a bel et bien eu lieu entre ces deux employés et que l'employeur était fondé de lui en faire reproche.

[29] Finalement, il est allégué que M. Vastian a fait preuve d'insubordination en refusant de se rendre à la réunion convoquée par l'employeur visant à recueillir sa version des faits.

[30] Ce fait est attesté par M. Lin et n'est pas contesté par le plaignant.

[31] Pour sa défense, ce dernier explique qu'il en avait assez des plaintes dirigées contre lui par plusieurs salariés. Moins d'un mois avant, il avait eu une suspension de trois jours en raison d'un autre conflit avec Mme Que. Il explique que le chef d'équipe, M. Mustapha, tentait de le prendre en défaut. Le plaignant savait que la prochaine mesure pouvait être un congédiement. Alors, il a refusé d'aller s'expliquer et a demandé qu'on lui remette les papiers.

[32] À la lumière de ces faits, le Tribunal considère que les fautes reprochées ont été prouvées.

[33] En fait, le véritable débat consiste plutôt à se demander si ces fautes sont suffisamment graves pour justifier un congédiement, compte tenu de l'ensemble des circonstances de l'affaire.

[34] Prises isolément et hors contexte, les fautes à l'origine de la sanction peuvent ne pas sembler si graves, du moins à première vue. Il m'apparaît néanmoins difficile de qualifier de légère une faute consistant à menacer un collègue de travail de s'en prendre à lui.

[35] Lorsque l'on pousse l'analyse plus loin, force est de conclure que ces fautes s'inscrivent dans une longue série de gestes de même nature. De toute évidence, M. Vastian éprouve de la difficulté à contrôler ses accès de colère. Ceux-ci l'amènent à tenir des propos menaçants à l'endroit de ses collègues de travail ou, à tout le moins, à leur manquer de respect et à crier contre eux. Ce n'est donc pas pour rien que ces fautes ont été considérées par l'employeur comme étant un incident culminant.

[36] La théorie de l'incident culminant permet à un employeur d'imposer une mesure disciplinaire plus sévère que ce que la gravité intrinsèque des fautes ne le commanderait, et ce, sur la base du dossier disciplinaire antérieur.

[37] La preuve fait état de nombreux conflits survenus au cours des années, et ce, avec plusieurs salariés du service de la restauration et/ou de la réception.

[38] Les crises du plaignant avaient pour effet d'engendrer un climat de travail néfaste. Des employés avaient peur de lui, car il était menaçant et agressif. Certaines personnes ne voulaient plus travailler avec lui. Une employée de la réception a même avoué qu'en raison de la réaction possible de M. Vastian, il lui arrivait de refuser d'accueillir des passagers référés par les compagnies aériennes si elle recevait l'appel après 21 h 30, privant ainsi l'hôtel de milliers de dollars de revenus.

[39] Dans la plupart des cas, il s'est agi de violence verbale. Toutefois, il est aussi arrivé que le plaignant pose des gestes à caractère violent au travail. Ainsi, il ressort du

témoignage de Mme Que qu'il est déjà arrivé qu'il projette violemment (*smash*) une assiette au sol. De même, M. Yanni Sidenides a rapporté qu'à la suite d'un conflit, le plaignant a lancé une épingle métallique en sa direction. Celle-ci est passée à côté de sa tête, à la hauteur des yeux, ce qui, à l'époque, lui avait fait peur au point où il a voulu en parler à un membre de sa famille qui est policier.

[40] Selon M. Ben Haida, cuisinier, le plaignant réagi trop impulsivement et trop vite.

[41] Des mesures disciplinaires progressives lui ont d'ailleurs été imposées au fil du temps en raison de ces comportements.

[42] Le syndicat a fait valoir que l'employeur ne pouvait considérer ces divers faits et mesures antérieures à titre de facteurs justifiant sa décision de procéder au congédiement du salarié, et ce, en raison de la clause d'amnistie contenue dans la convention collective.

[43] La clause 13.12 de la convention collective prévoit ce qui suit :

13.12 **Purge du dossier disciplinaire** : L'Employeur retire du dossier de la personne salariée, à l'expiration d'une période de douze (12) mois, tout avis de mesure disciplinaire émis à l'égard d'une personne salariée à la condition qu'il n'y ait pas eu d'autres mesures disciplinaires durant cette période, auquel cas le délai court à partir de la dernière mesure disciplinaire au dossier.

[44] Ce texte impose effectivement le retrait de toute mesure disciplinaire du dossier du salarié à l'expiration d'une période de 12 mois. Cependant, pour que cette clause trouve application, encore faut-il qu'aucune autre sanction disciplinaire n'ait été imposée au salarié pendant cette période. Ce n'est qu'à cette seule condition que le syndicat pourra invoquer avec succès cette clause à l'égard des antécédents disciplinaires de M. Vastian.

[45] L'examen du dossier disciplinaire de ce dernier démontre que celui-ci a reçu plusieurs mesures disciplinaires depuis 2017 et que l'écart temporel entre chacune d'entre elles a toujours été de moins de 12 mois. Conséquemment, aucune n'a pu être retirée de son dossier. L'employeur était donc fondé de les prendre en considération au moment de l'imposition de la présente mesure disciplinaire.

[46] Sauf le congédiement, aucune de ces mesures n'a été contestée. Le Tribunal les tient donc pour avérées.

[47] Le premier avis disciplinaire déposé en preuve date de mars 2017. Il reprochait au plaignant de ne pas s'être présenté au travail et de ne pas avoir avisé ses supérieurs de son absence. La mesure indique qu'il s'agit d'un premier avertissement.

[48] Le 28 octobre 2017, l'employeur impose un avertissement final au plaignant en raison d'une altercation avec Mme Marinela Digimova, qui est une employée de la réception.

[49] Cet évènement est survenu le 26 octobre 2017. À cette occasion, M. Vastian s'est présenté à la réception après que Mme Digimova l'ait averti de l'arrivée de clients en provenance de l'aéroport. Devant des clients et des employés, il lui a crié des injures telles que : « *fuck you, your nothing* ». Il lui reprochait de ne pas être la gérante et lui demandait de ne pas interférer avec lui. Mme Digimova affirme avoir dû s'éloigner pour que cela cesse.

[50] En outre, Mme Digimova explique que cet incident était loin d'être isolé.

[51] Le principal rôle des employés de la réception est de recevoir les clients qui se présentent à l'hôtel et les réservations.

[52] Un long débat s'est engagé quant au statut exact de Mme Digimova. En effet, celle-ci prétend avoir été promue assistante gérante il y a 12 ans et que la direction lui demande d'assumer les responsabilités de gérant en devoir lorsqu'aucun cadre n'est présent sur place. C'est généralement le cas le soir.

[53] Cette prétention est contestée par le syndicat, lequel allègue qu'elle est une salariée membre de l'unité et qu'elle n'est pas non plus chef d'équipe. Il estime que son témoignage ne revêt donc aucune crédibilité.

[54] Avec égard, j'estime que cela est insuffisant pour miner la crédibilité de ce témoin. S'il est vrai que cette dernière ne détient pas le statut de cadre, il n'en demeure pas moins possible que la direction lui ait demandé d'assumer des tâches de gérant en

devoir. Cela est d'autant plus vrai qu'une autre employée de la réception a offert un témoignage semblable.

[55] Si le syndicat estime que cela va à l'encontre des dispositions de la convention collective, il lui appartiendra d'exercer les recours appropriés pour contester cet état de fait. Cette question n'étant pas visée par le présent grief, le présent Tribunal est sans compétence pour s'en saisir.

[56] À la demande de l'employeur, Mme Digimova assume donc un rôle clé au niveau de la transmission d'informations auprès du personnel. Ainsi, lorsque des clients sont référés par les compagnies aériennes, elle en avise les départements concernés, incluant celui de la cuisine.

[57] Le chef du département de la nourriture et des boissons étant absent le soir, elle contacte directement les cuisiniers en devoir afin qu'ils sachent que des clients sont sur le point de se présenter à la salle à manger. Elle précise que son rôle n'est pas de leur donner des ordres, mais simplement de faire en sorte qu'ils ne soient pas pris au dépourvu.

[58] C'est donc dans ce contexte qu'elle devait entrer en contact avec M. Vastian. Elle affirme qu'elle était toujours polie avec lui et le remerciait.

[59] Toutefois, lorsque cela survenait, ce dernier était très agressif à son endroit. Il se plaignait que l'annonce était toujours à la dernière minute. Il ne semblait pas comprendre que cela faisait partie intégrante de ce type de contrat. Il réagissait surtout lorsque ces passagers arrivaient entre 21 h 30 et 22 h. Il semblait très frustré de la situation. En effet, il avait terminé le nettoyage de la cuisine et était prêt à partir. Il devait alors sortir les plats déjà préparés pour le buffet du lendemain, les réchauffer et même préparer de nouveaux aliments pour le garnir. Le nettoyage devait alors être refait au complet.

[60] Mme Digimova témoigne que cette agressivité la rendait nerveuse et affectait son travail. Elle tentait de lui dire qu'elle n'était pas là pour lui donner des ordres, mais bien pour l'informer de la situation.

[61] Mme Digimova relate également plusieurs évènements au cours desquels le plaignant a été agressif, voire même cruel, à son égard (notamment au sujet de son enfant décédé). Le Tribunal ne peut toutefois pas les prendre en considération, car il n'est pas établi que ceux-ci aient été portés à la connaissance de l'employeur. Du reste, ces évènements n'ont pas fait l'objet de sanction et ne peuvent donc pas être invoqués pour justifier a posteriori un congédiement.

[62] Le 23 mars 2018, l'employeur impose un deuxième avertissement au plaignant à la suite de l'évènement rapporté par M. Yanni Sidenides et d'une plainte de Mme Neila Veraden. Le texte de la mesure se lit comme suit :

Mr Marison despite a couple of incidents with other employees in the past (Nimisha Patel, Marinela Digimova and Roger) to which we have already discussed with you, it does not seem that the message is clear as you still have issues with other employees. See attached the latest 2 complaints we received from 2 different employees. This is very serious matter, the 2 employees were scared to even bring it out because they are very intimidated by you, one of them wants to report it to the Police to be protected in case you attach him or his car. You already have a warning about this, please note that we have zero tolerance for such behavior, one more incident and we will have no choice by to terminate you

(reproduit tel quel)

[63] M. Sidenides est un serveur du restaurant. Pendant une grande partie de sa carrière, il servait les petits-déjeuners. Il n'avait donc pas à travailler avec le plaignant. En mars 2018, il travaillait désormais le soir. L'incident survient après que le plaignant ait fait des erreurs en ne préparant pas les mets commandés par M. Sidenides.

[64] Encore une fois, le plaignant s'est fâché et a insulté M. Sidenides.

[65] Mme Veraden est une employée de la réception. Comme Mme Digimova, elle affirme être la gérante en devoir lorsqu'elle travaille la fin de semaine. Le même débat au sujet de ce statut a eu lieu comme quoi ce titre n'existe pas dans la convention collective. Pour les mêmes motifs que ceux énoncés précédemment, je ne considère pas que je doive pour autant écarter le témoignage de Mme Veraden.

[66] Cette dernière raconte qu'en février 2018, une vingtaine de clients se sont présentés à l'hôtel vers 21 h 30. Les portes de la salle à manger étaient déjà fermées. Les clients sont donc revenus à la réception.

[67] Mme Veraden a contacté le plaignant et lui a mentionné que la soirée avait été peu occupée. Elle lui a donc demandé s'il pouvait recevoir ces clients.

[68] Le plaignant était furieux, car il était seul dans la cuisine et le serveur avait déjà quitté. Elle a tenté de le calmer, mais sans succès. Elle a donc fait appel au superviseur et a rédigé une déclaration à l'intention de M. Nader.

[69] Le plaignant s'en est aussi pris à elle, car il n'était pas content du tarif préférentiel qu'elle avait accordée à ses amis. Ce tarif avait été établi en fonction du taux d'occupation et avait été approuvé par le gérant. Les amis de M. Vastian étaient déjà enregistrés et avaient payé leur chambre.

[70] Encore une fois, le plaignant criait et était très irrespectueux à son égard. Cet esclandre a eu lieu à la réception, soit un espace public et en présence de clients. Mme Veraden a dû inviter M. Vastian dans le bureau situé à côté de la réception afin qu'il se calme.

[71] Selon Mme Veraden, le plaignant menaçait les employés depuis des années. C'est pourquoi elle ne voulait plus travailler avec lui. Elle explique qu'il pouvait exploser à tout moment.

[72] Le 12 avril 2018, l'employeur lui remettait un troisième avis pour des absences sans préavis les 2, 3 et 7 avril 2018.

[73] Le 24 novembre 2018, l'employeur émet un avis disciplinaire pour usage personnel du téléphone pendant ses heures de travail, ce qui a retardé le service. De plus, il lui reproche d'avoir été irrespectueux envers sa collègue, Mme Que.

[74] Cette dernière a témoigné qu'elle avait placé la commande d'un client. 20 minutes plus tard, celle-ci n'était toujours pas prête. Elle se rend donc à la cuisine et constate que sa commande est toujours là et que personne ne s'en occupe. Elle voit que le plaignant est dehors et qu'il parle au téléphone. Elle ignore où est le second cuisinier. Elle revient à la cuisine plus tard et rien n'est fait. Cela faisait 45 minutes que sa commande était enregistrée et elle n'avait toujours pas été préparée.

[75] Elle travaille dans le domaine depuis longtemps. Elle explique que généralement, elle a une bonne relation avec ses collègues de travail et qu'elle a à cœur de bien servir les clients.

[76] Elle s'adresse donc à M. Vastian pour lui demander de préparer sa commande. Il lui répond en criant et sur un ton agressif qu'il est au téléphone et qu'il y a un autre cuisinier. Devant cette réaction, elle communique avec le chef du département afin de rapporter la situation.

[77] Le 25 octobre 2019, l'employeur suspend le plaignant trois jours après que ce dernier eut été réagi violemment dans le cadre d'une dispute avec Mme Que. Ainsi, l'employeur lui reproche d'avoir frappé violemment le comptoir avec un ustensile et d'avoir brutalement projeté une assiette au sol. Les extraits pertinents de cette mesure disciplinaire se lisent comme suit :

On Friday the 25th of October 2019, there was yet another altercation involving you and Karen Que the waitress which occurred in the kitchen.

The situation started when she knocked down a plate of club sandwich, this started such an argument between both of you.

After checking with the witnesses we understood that Karen replied to your yelling by sarcastically asking you if you smoked a joint, you then threatened her and told her that she is lucky for not being a man otherwise you might have hurt her) ... you started banging on the counter with a long fries ladle, and went on to take a small plate and smashed it on the kitchen floor, we cannot tolerate such actions of violence.

As we have a history in the last 5 years of this behavioral pattern and similar tantrums with colleague of yours to name some of them (Yanni, Nimisha, Jacquelin, Marilena, Neila, Roger & Mario) some feared for their lives and even told us that if you were to threaten them again they will call 911.

Though the management of the hotel with the involvement of the union had dealt with the previous situations, handed you warning letters it seems we still have the same issue surfacing again.

Therefore, we decided to suspend you for 3 days as of Monday the 11th of November to Thursday the 14th of November inclusively, you are not to report to work on these three days. This is your last Warning, because future situations might result in termination.

(Reproduit tel quel)

[78] Mme Que affirme que le plaignant avait empilé trois grandes assiettes contenant des club sandwiches sur la tablette chauffante. En voulant prendre une de ces assiettes, elle a malheureusement fait tomber l'une d'entre elles. Elle a demandé à M. Vastian de préparer une nouvelle assiette. Ce dernier s'est alors mis à crier d'aller se faire foutre (*fuck off*). Mme Que lui a répondu sur le même ton et le conflit s'est envenimé. M. Vastian a alors projeté violemment une assiette à travers la cuisine.

[79] Jugeant qu'un tel comportement n'avait pas sa place dans la cuisine, Mme Que a transmis, le soir même, un message texte à la direction. Dans un autre message, elle a également signifié à son employeur qu'elle irait voir le syndicat ou consulterait un avocat advenant que rien ne change, car elle n'en pouvait plus de travailler dans de telles conditions.

[80] À l'audience, M. Vastian a nié avoir commis cette faute.

[81] L'appréciation des témoignages doit se faire à l'aide de certains critères ayant été élaborés en jurisprudence. Dans la sentence *Hôpital Louis-H. Lafontaine*¹, l'arbitre Boisvert a proposé la grille d'analyse suivante :

Le premier critère utilisé par les tribunaux est celui de la vraisemblance d'une version. En vertu de ce critère, un tribunal appelé à choisir entre deux versions contradictoires, préférera celle qui lui apparaît la plus vraisemblable.

Un second critère est fondé sur l'intérêt d'un témoin à rendre témoignage. En vertu de ce critère, un tribunal devra étudier attentivement, avant de le retenir, le témoignage d'une personne qui a un intérêt dans le sort d'un litige, surtout lorsque ce témoignage est contraire à celui rendu par une autre personne, qui elle n'a aucun intérêt.

Un troisième critère réside dans l'absence de contradictions sur des points essentiels entre plusieurs témoins qui relatent un même événement. En fait, on peut concevoir que plusieurs personnes qui vivent un même événement le perçoivent et le racontent différemment, mais de trop nombreuses contradictions, ou encore des contradictions difficilement explicables, sont souvent des indices révélateurs d'une version non crédible.

Un quatrième critère est celui de la corroboration. Confronté à deux versions contradictoires, dont l'une est corroborée par un fait incontestable, et l'autre ne

¹ *Hôpital Louis-H. Lafontaine et Syndicat des travailleurs de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine*, (T.A., 1993-01-04), SOQUIJ AZ-93145033, A.A.S. 93A-33.

l'est pas, un tribunal doit préférer la première, puisque la corroboration constitue une garantie d'authenticité.

Un cinquième critère souvent retenu par les tribunaux, veut que l'on préfère normalement le témoignage d'un témoin crédible qui affirme l'existence d'un fait au témoignage de celui qui se contente d'en nier l'existence.

[82] Appliquant ces principes, j'estime qu'il faut préférer la version de Mme Que à celle du plaignant. En premier lieu, il est loin d'être invraisemblable qu'il ait délibérément projeté l'assiette au sol compte tenu de ses agissements passés et de sa difficulté à gérer sa colère. De plus, il avait tout intérêt à nier avoir posé un geste aussi violent survenu quelques semaines à peine avant son congédiement. D'ailleurs, s'il n'avait pas commis cette faute, pourquoi n'a-t-il pas déposé un grief à l'encontre de sa suspension? Cela était d'autant plus important que le texte de la mesure disciplinaire comportait un avertissement clair comme quoi toute récidive entraînerait son congédiement. M. Vastian ne s'en est pas expliqué.

[83] Dans ces circonstances et compte tenu de l'absence de contestation, il me faut donc prendre pour acquis qu'il a bel et bien commis ce geste.

[84] Surviennent finalement les incidents ayant mené à la terminaison d'emploi du plaignant.

[85] Un semblable comportement est inacceptable. La violence, qu'elle soit physique ou verbale, n'a pas sa place au travail. L'incivilité est aussi une faute sérieuse. Crier des injures et rabaisser des collègues sont des gestes de nature à atteindre à leur dignité. On ne se comporte pas de cette façon au travail.

[86] Nous ne sommes pas en présence d'une faute isolée, mais bien d'un comportement récurrent.

[87] Au total, cet employé a reçu trois avis disciplinaires en plus d'une suspension de trois jours pour des problèmes reliés à des colères au cours desquelles il tenait des propos très irrespectueux, méchants, gratuits et violents à l'endroit de ses collègues de travail. De plus d'autres incidents se sont réglés grâce à l'intervention du syndicat.

[88] Malheureusement, ces mesures disciplinaires ne semblent pas avoir mené M. Vestian à réfléchir à son comportement et à s'amender.

[89] Il avait d'ailleurs été averti que la prochaine faute de cette nature serait sanctionnée par un congédiement. Pourtant, moins de trois semaines plus tard, il récidivait.

[90] Je ne suis pas d'avis qu'une longue suspension aurait donné plus de résultats.

[91] Il possédait une ancienneté depuis 5 ans, ce qui n'est pas très long.

[92] Je constate que M. Vastian n'a offert aucune excuse à ses victimes et n'a pas manifesté de regret.

[93] La preuve démontre que les agissements de M. Vastian ont eu des effets réels sur ses victimes. Celles-ci avaient peur de lui et de ses réactions de colère.

[94] Sa défense a consisté à dire que le chef d'équipe, M. Mustapha, lui en voulait et le surveillait indûment. Il réagissait donc ainsi parce qu'il subissait cette pression. Ce dernier le poussait trop.

[95] Mme Jocelyn Joseph, présidente du syndicat, a affirmé que M. Mustapha pouvait menacer le plaignant de lui imposer une mesure disciplinaire alors qu'il n'en a pas le pouvoir étant lui-même syndiqué. De plus, elle affirme que le plaignant aurait été tenu à l'écart par ses collègues cuisiniers, car il était le seul à ne pas être d'origine arabe.

[96] Avec égard, je constate qu'aucune des mesures disciplinaires mises en preuve n'a été imposée ni même entreprise à la demande de M. Mustapha. Ce dernier n'a eu aucun rôle à jouer dans les fautes reprochées. Le plaignant a plutôt été l'artisan de son propre malheur.

[97] Soulignons également que le plaignant n'a jamais fait mention de cette animosité à ses supérieurs M. Lin non plus qu'à M. Abdel Nour avant la présente audience. Il n'a d'ailleurs pas voulu rencontrer l'employeur pour donner des explications relativement à son comportement.

[98] Par ailleurs, M. Lin est venu dire qu'il n'avait pas constaté d'animosité de la part de M. Mustapha. Les seuls reproches que ce dernier faisait au plaignant avaient trait à ses méthodes de travail. Il ne lui a pas fait part de reproches sur le plan personnel.

[99] M. Vastian n'a donné aucun exemple concret de nature à illustrer sa prétention, sauf celui où M. Mustapha lui avait demandé de ne pas mettre de la sauce soya dans une recette. Il explique qu'il l'a quand même fait, car c'était à la demande du client. J'estime qu'à titre de chef d'équipe, M. Mustapha pouvait certainement faire de telles demandes et je ne vois pas en quoi cela était de nature à mettre M. Vastian en colère.

[100] Qui plus est, la preuve n'établit même pas que M. Mustapha était présent lors des altercations mises en preuve, notamment lors de l'arrivée de passagers en provenance de l'aéroport. Il ne pouvait donc pas mettre de pression sur le plaignant à ces occasions.

[101] La preuve ne corrobore pas la prétention comme quoi le plaignant était isolé par les autres cuisiniers ni même qu'il y ait eu une barrière de communication entre eux. Deux collègues cuisiniers sont d'ailleurs venus témoigner en sa faveur et n'ont jamais fait part d'une telle situation. Ils ont au contraire affirmé qu'ils s'entendaient bien avec lui. Au surplus, jamais le principal intéressé n'a fait mention d'un tel traitement.

[102] De toute façon, et à des fins de discussion, même si M. Mustapha avait vraiment menacé M. Vastian de lui imposer une mesure disciplinaire et que ce dernier ait été isolé par les autres cuisiniers, cela ne constitue pas une excuse pour s'en prendre agressivement et avec incivilité aux serveurs, plongeurs et salariés de la réception qui n'ont aucun lien avec les actes de M. Mustapha et des autres cuisiniers.

[103] Ce que la preuve a révélé est plutôt que M. Vastian se fâchait parce qu'il devait terminer son quart de travail plus tard que prévu, parce qu'il devait refaire un plat ou pour d'autres raisons de ce genre. Il n'existe pas un iota de preuve comme quoi ces incidents sont reliés à M. Mustapha ou à une pression indue exercée par ce dernier. Or, dans ces cas, il traitait ses collègues de travail, qu'ils soient serveurs, employés de la réception ou plongeurs, comme des moins que rien.

[104] Même les témoins qui sont venus témoigner en sa faveur ont reconnu avoir eu connaissance d'évènements conflictuels entre le plaignant et certains employés, même si eux, personnellement, avaient de bonnes relations avec lui.

[105] De manière générale, le plaignant ne se reconnaît aucun tort.

[106] Certains employés ont fait mention que M. Vastian s'était amélioré dans les derniers mois de son emploi. S'il est vrai que son dossier disciplinaire démontre une certaine accalmie de 11 mois, la soussignée ne peut ignorer le fait qu'il venait à peine d'être suspendu trois jours pour une faute de même nature. Cette mesure n'avait pas porté fruit.

[107] Dans un tel contexte, j'estime qu'il n'y a pas lieu d'intervenir. La décision de l'employeur était sévère, j'en conviens, mais elle n'était manifestement pas déraisonnable dans les circonstances.

[108] En terminant, je rejette l'argument syndical voulant que le congédiement du salarié soit invalide, puisqu'il aurait été décidé par M. Mustapha. Ce que la preuve a révélé est que M. Abdel Nour, directeur général, avait décidé de rompre le lien d'emploi de M. Vastian. Sa décision était donc prise. Se posait alors la question de la date de la prise d'effet de cette décision. M. Abdel Nour a effectivement consulté M. Mustapha, non pas pour discuter de l'opportunité de congédier M. Vastian, mais dans le but de s'assurer que cela pouvait être fait immédiatement, sans mettre en péril le service. De toute façon, rien dans la convention collective n'interdit à l'employeur d'obtenir l'opinion de personnes salariées avant de prendre une décision.

DISPOSITIF

[109] Pour tous ces motifs, le Tribunal rend la décision suivante :

REJETTE le grief.

Me Nathalie Faucher, Arbitre
Membre du Barreau du Québec

Pour le syndicat : M. Luis Millard

Pour l'employeur : M. Nader Abdel Nour

Dates d'audience : 10 et 18 juin 2020