

EYB 2017-278740 – Résumé

Cour supérieure

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal c. Jobin, ès qualités

500-17-093356-163 (approx. 16 page(s))

21 avril 2017

Décideur(s)

Barin, Babak

Type d'action

POURVOI en contrôle judiciaire d'une sentence arbitrale. REJETÉ.

Indexation

TRAVAIL; *CODE DU TRAVAIL*; ARBITRAGE DE GRIEFS; GRIEF COLLECTIF; SOCIAL; SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX; ÉTABLISSEMENTS; CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX (CIUSSS); CONVENTION COLLECTIVE; CONTENU ET FORMALITÉS; INTERPRÉTATION; CONTRAT DE TRAVAIL; OBLIGATIONS DE L'EMPLOYEUR; PROTECTION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SALARIÉS; DIGNITÉ; DROITS ET LIBERTÉS; *CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE*; LIBERTÉS ET DROITS FONDAMENTAUX; DROIT À LA DIGNITÉ, À L'HONNEUR ET À LA RÉPUTATION; DROITS ÉCONOMIQUES ET SOCIAUX; DROIT À DES CONDITIONS DE TRAVAIL JUSTES ET RAISONNABLES ET RESPECTANT LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE; RECOURS EN VERTU DE LA CHARTE; PRÉJUDICE; DOMMAGES MORAUX; griefs collectifs signés par 52 professionnels travaillant pour un CIUSSS; défaut de l'employeur de respecter ses obligations conventionnelles et légales; défaut d'intervenir pour assainir un climat de travail malsain et néfaste; réorganisation du travail en vue de l'optimisation de la performance; fixation de durées d'intervention « standards »; atteinte illicite au droit des salariés visés à des conditions de travail justes et raisonnables; octroi à chacun des salariés visés d'une somme de 500 \$ à titre de dommages moraux; ADMINISTRATIF; CONTRÔLE JUDICIAIRE; NORME DE CONTRÔLE; application de la norme de la décision raisonnable; ERREURS DE FAIT ET DE DROIT; sentence transparente, intelligible et bien motivée; conclusions raisonnables; issue possible acceptable pouvant se justifier au regard des faits et du droit

Résumé

Par le biais d'un pourvoi en contrôle judiciaire, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de-Montréal (l'employeur) conteste

la sentence rendue par l'arbitre défendeur qui accueille partiellement les 12 griefs collectifs déposés en octobre 2012 par l'Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (le syndicat). Les griefs, signés par 52 salariés, reprochent à l'employeur de ne pas être intervenu pour assainir un climat de travail malsain et néfaste créé par une réorganisation du travail connue sous le nom de « Projet d'optimisation ». Au terme de son analyse, l'arbitre déclare que l'employeur a illicitement porté atteinte au droit à des conditions de travail justes et raisonnables des salariés plaignants, leur causant ainsi un préjudice moral. Il ordonne conséquemment à l'employeur de leur payer à chacun une somme de 500 \$ à titre de dommages moraux, avec l'intérêt et l'indemnité additionnelle, comme prévu par l'article 100.12 c) C.t.

L'employeur plaide que la norme de contrôle applicable est celle de la décision correcte. Le tribunal partage cependant l'avis du syndicat que c'est plutôt la norme de la décision raisonnable qui s'applique. Il partage également l'opinion du syndicat que les conclusions de l'arbitre sont raisonnables. Voici pourquoi.

Dans un premier temps, l'arbitre constate que l'objet central du différend entre les parties est un outil informatique appelé « Planification et suivi de la performance » (le PSP), son application et son incidence sur les conditions de travail des salariés. Par la suite, il examine les dispositions pertinentes de la convention collective, les dispositions législatives applicables (l'article 2087 C.c.Q. et les articles 4, 46 et 49 de la *Charte des droits et libertés de la personne*) et la preuve administrée devant lui : il arrive à la conclusion que la mise en application du PSP a causé une surcharge de travail qui a perturbé les salariés sur le plan moral et psychologique. Il constate également, toujours sur la base de la preuve qui lui est présentée, que l'application vécue du PSP a causé plusieurs troubles et inconvénients aux salariés (de l'anxiété, du stress, de l'irritabilité et, dans plusieurs cas, des troubles du sommeil ou des troubles gastriques, des crises de pleurs, etc.). Il explique que l'incapacité des salariés d'atteindre les objectifs ou de satisfaire aux nouveaux standards a généré un sentiment d'échec, une perte de confiance en soi et un sentiment d'incompétence ou de dévalorisation. Il ajoute que le fait d'avoir à justifier son rendement devant des écarts par rapport aux objectifs quantifiés a provoqué de l'humiliation ou de la culpabilité, et que les comparaisons ont créé des clivages et des tensions. Il écrit ceci : « [a]yant considéré l'ensemble de la preuve, j'en viens à la conclusion que l'expérience du PSP qu'a fait vivre l'employeur aux salariés des équipes des [services d'aide à domicile] a porté atteinte à leur droit à des conditions de travail justes et raisonnables et qu'elle fut néfaste pour leur milieu de travail ». Il conclut que les salariés visés ont subi un préjudice moral et que l'octroi des dommages-intérêts pour compenser ce préjudice ne se prête pas à une individualisation. Il estime, étant donné la preuve, qu'il n'y a pas lieu d'exiger que tous les signataires des griefs témoignent à l'égard de toutes les équipes pour prouver un préjudice moral commun à un milieu. Ensuite, il évalue à un montant symbolique de 500 \$ les dommages moraux dus à chacun des 52 plaignants. Le tribunal suit son raisonnement et il est également d'avis que la

sentence possède tous les attributs de la raisonnable ; elle est intelligible et transparente et elle se justifie certainement au regard des faits et du droit applicable. Après avoir attentivement examiné les dispositions pertinentes de la convention collective, l'arbitre a opté pour une solution qui fait partie des issues possibles acceptables. Le fait qu'il ait choisi une interprétation possible, mais non pas celle proposée par l'employeur, ne rend pas sa décision déraisonnable. Le tribunal est aussi d'avis que la méthode de calcul des dommages que l'arbitre a adopté peut raisonnablement se justifier. Enfin, demander à l'arbitre de scinder la plainte en griefs individuels et distincts ne serait ni raisonnable ni proportionnel dans les circonstances.

Vu ce qui précède, il n'y a donc pas lieu pour la Cour supérieure d'intervenir : le pourvoi est rejeté.

Décision(s) antérieure(s)

- T.A. no 2016-2081, 7 mars 2016, [EYB 2016-266587](#)

COUR SUPÉRIEURE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

N° : 500-17-093356-163

DATE : 21 avril 2017

SOUS LA PRÉSIDENCE DE : L'HONORABLE BABAK BARIN, J.C.S.

**CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU
NORD-DE-L'ÎLE DE MONTRÉAL**

Demandeur
c.

ME CAROL JOBIN, ès qualités d'arbitre de grief

Défendeur

-et-

**ALLIANCE DU PERSONNEL PROFESSIONNEL ET TECHNIQUE DE LA SANTÉ ET
DES SERVICES SOCIAUX**

Mise en cause

JUGEMENT SUR POURVOI EN CONTRÔLE JUDICIAIRE

[1] Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Nord-de-l'Île-de- Montréal (**Centre**)¹ demande le contrôle judiciaire d'une décision arbitrale rendue par l'arbitre de grief Me Carol Jobin, le 7 mars 2016.

LA DÉCISION ARBITRALE

[2] Dans sa décision² de près d'une centaine de pages, l'arbitre de grief conclut :

ACCUEILLE PARTIELLEMENT LES GRIEFS COLLECTIFS S-3 À S-14;

DÉCLARE QUE L'EMPLOYEUR A ILLICITEMENT PORTÉ ATTEINTE AU DROIT À DES CONDITIONS DE TRAVAIL JUSTES ET RAISONNABLES DES PERSONNES SALARIÉES LEUR CAUSANT AINSI UN PRÉJUDICE MORAL, LE TOUT TEL QU'EXPOSÉ DANS LES PRÉSENTES;

ORDONNE À L'EMPLOYEUR D'INDEMNISER TOUS LES SIGNATAIRES DES GRIEFS DE CE PRÉJUDICE PAR LE VERSEMENT À CHACUN D'UNE SOMME DE 500 \$ À TITRE DE DOMMAGES MORAUX AVEC INTÉRÊT ET INDEMNITÉ ADDITIONNELLE TEL QUE PRÉVU À L'ARTICLE 100.12 c) DU CODE DU TRAVAIL.

[Emphase du texte original]

[3] L'arbitre était saisi de douze griefs collectifs, signés par cinquante-deux (52) personnes salariées, reprochant à l'employeur « *de ne pas être intervenu pour assainir un climat de travail malsain et néfaste créé par une réorganisation du travail connue sous le nom de Projet d'optimisation*³. ».

[4] Ces griefs avaient un libellé identique sauf en ce qui concerne l'identification de l'équipe professionnelle à laquelle appartiennent leurs signataires. Ils ont été soumis les 10 et 11 octobre 2012.

[5] Les griefs collectifs demandaient à l'arbitre :

de déclarer que l'Employeur, par son laxisme, agit de mauvaise foi et de façon abusive tout en ne rencontrant pas ses obligations légales et conventionnelles;

de déclarer la décision de l'Employeur de nier et/ou de refuser et/ou de négliger de faire cesser le climat de travail malsain et néfaste prévalant au sein de l'équipe services psychosociaux à domicile – Est, est une forme de violence organisationnelle et de non-respect de sa part;

de déclarer cette décision de l'Employeur déraisonnable, arbitraire, abusive et portant atteinte à [leur] intégrité psychologique et professionnelle;

d'ordonner à l'Employeur d'agir immédiatement et de collaborer avec l'APTS afin d'assainir le climat de travail et d'accorder à son personnel un

¹ Le Centre de santé et de services sociaux d'Ahuntsic et Montréal-Nord comprend notamment deux centres locaux de services communautaires qui sont des établissements au sens de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2.

² Les extraits reproduits dans ce jugement n'ont fait l'objet d'aucune correction de grammaire, d'orthographe, de syntaxe et autres.

³ Sentence arbitrale, page 87.

environnement de travail respectueux et propice au respect de leurs obligations déontologiques;

d'ordonner à l'Employeur de restituer [leurs] droits, avantages et privilèges ayant pu être lésés par cette décision;

de condamner l'Employeur à verser des sommes en dommages, incluant moraux et exemplaires en réparation des préjudices subis par cette décision.

[6] La question en litige devant l'arbitre était :

De savoir si la preuve démontre que l'Employeur, par son comportement, a manqué à ses obligations légales et conventionnelles et ainsi causé aux plaignants un préjudice qui doit être compensé et faire l'objet de dommages punitifs.

[7] Les dispositions pertinentes de la convention collective liant les parties, soit les articles 2 et 4, l'article 2087 du *Code civil du Québec* et les articles 4, 46 et 49 de la *Charte des droits et libertés de la personne*⁴ (**Charte**) se lisent comme suit :

Dispositions pertinentes de la convention collective

ARTICLE 2

OBJET

2.01 La présente convention a pour objet d'établir des relations ordonnées entre les parties, de déterminer les conditions de travail des personnes salariées visées par l'unité de négociation et de favoriser le règlement des problèmes de relations de travail.

2.02 Elle veut aussi favoriser la collaboration nécessaire entre les parties pour assurer la qualité des services fournis par l'établissement.

2.03 L'Employeur traite ses personnes salariées avec justice et le Syndicat les encourage à fournir un travail adéquat.

[...]

ARTICLE 4

DROITS DE LA DIRECTION

4.01 Le Syndicat reconnaît le droit de l'Employeur à l'exercice de ses fonctions de direction, d'administration et de gestion. Ce droit s'exerce de façon compatible avec les dispositions de la présente convention.

[...]

Disposition pertinente du C.c.Q. :

2087. L'employeur, outre qu'il est tenu de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue et de payer la rémunération fixée, doit prendre les mesures appropriées à la nature du travail, en vue de protéger la santé, la sécurité et la dignité du salarié.

Dispositions pertinentes de la Charte :

⁴ RLRQ, c. C-12.

4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité de son honneur et de sa réputation.

[...]

46. Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

[...]

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

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

[...]

[8] Dans sa sentence, l'arbitre débute avec les remarques préliminaires suivantes :

[305] Au plan conventionnel, il s'agit des articles 2 et 4 de la convention collective nationale. L'Employeur doit traiter ses salariés avec justice (art. 2.03). Son droit de direction est reconnu par le Syndicat et il doit s'exercer de façon compatible avec les dispositions de la convention collective (art. 4.01).

[...]

[307] Au plan des obligations légales, on invoque les articles 4 et 46 de la *C.d.l.p.*, l'article 2087 *C.c.Q.* ainsi qu'un certain nombre de Codes de déontologie s'appliquant à certaines professions qui sont ici en cause.

[308] La *Charte* tout comme l'article 2087 *C.c.Q.* s'intègrent à la convention collective et s'arriment à ses articles 2.03 et 4.01 évoqués plus haut. Ces dispositions, au plan de leur substance, se recourent. On en retient que, dans leur ensemble, elles établissent des droits fondamentaux à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent et/ou sauvegardent la dignité, l'honneur, la réputation, la santé, la sécurité et l'intégrité physique de la personne salariée au travail.

[...]

[Soulignement ajouté]

[9] Ensuite, l'arbitre explique ainsi le cheminement de sa prise de décision :

IV. ANALYSE ET DÉCISION

[...]

1) Les conditions de travail justes et raisonnables

[330] L'objet central de l'analyse est le PSP et son application, son incidence sur les conditions de travail et ses conséquences sur le milieu de travail et les personnes salariées.

[331] Je rappelle brièvement qu'à l'origine de la démarche d'optimisation, il y a la directive du MSSS exigeant qu'une hausse de 10% du nombre total d'heures d'interventions directes auprès de la clientèle du SAD avec comme échéance l'année 2015. Faute d'atteindre cet objectif, des coupures budgétaires seraient imposées.

[332] Comme quelques autres établissements du réseau avant lui, le CSSSA-MN s'est engagé dans une démarche d'optimisation visant à améliorer ses performances sur divers plans afin de démontrer l'atteinte de l'objectif de hausse de 10% à la satisfaction du Ministère et de l'Agence.

[333] Il faut noter que cette démarche d'optimisation est une opération globale portant sur l'ensemble des composantes de la gestion.

[...]

[337] Deux constants s'imposent. Premièrement, cette décision se situe au cœur de l'exercice des droits de direction dont traite l'article 4.01 de la convention collective. Cela fut d'ailleurs expressément reconnu (S-19 et S-20). Ces droits doivent néanmoins s'exercer de façon compatible avec les autres dispositions de la convention collective, ce qui comprend, entre autres, la Charte des droits et libertés de la personne et son article 46 reconnaissant le droit à des conditions de travail justes et raisonnables. Il est aussi reconnu que l'Employeur doit exercer ses droits de direction sans abus, discrimination, mauvaise foi ou de façon déraisonnable.

[338] Deuxièmement, il est évident que la démarche d'optimisation et le PSP en particulier affecteront les conditions d'exécution du travail ainsi que leur encadrement de supervision. En ce sens, l'obligation dans le cours de cette démarche de maintenir des conditions de travail justes et raisonnables s'applique. C'est donc l'application du PSP et ses éventuelles conséquences qui feront l'objet de l'analyse aux fins de déterminer s'il y a eu manquement à cette obligation.

[...]

[341] Puis à l'usage (i.e. de mai à septembre 2012 en ce qui concerne le PSP 1.0), des problèmes fonctionnels sont identifiés par les intervenants qui les signalent à leur SAC ou chef de programme. Je les résume comme suit :

- 1° La grille PSP est difficile à remplir techniquement (i.e. à l'ordinateur);
- 2° Remplir la grille exige du temps clérical qui ne peut être consacré à d'autres activités et qui, parfois, déborde les heures de travail;
- 3° On éprouve des difficultés à respecter les temps standards pour certaines activités (visites, téléphones, etc.), ce qui fait dire que ces standards ne sont pas conformes à la réalité de la pratique;
- 4° On ne parvient pas, sur une base quotidienne ou sur une base hebdomadaire, à atteindre l'objectif de 100% dans l'utilisation du temps et dans les objectifs quantifiés en nombre de visites et en nombre d'interventions et cela, même si on a la conviction que l'on a donné sa pleine mesure de travail;°
- 5° La planification des activités de la semaine suivante (qui devrait représenter le 100% de cette semaine) pose des problèmes majeurs; on a beau planifier mais le travail comporte son lot d'imprévus dont on n'aura pu tenir compte; ces

imprévus peuvent prendre la forme d'un cas ou d'une activité imprévisible (ex. crise) ou qui exige plus de temps que le standard sur lequel on s'est basé; à cela s'ajoute des activités non prises en compte par le PSP;

6° Les séances hebdomadaires d'encadrement par les SAC, en plus de prendre du temps, sont essentiellement consacrées à une reddition de compte sur la semaine écoulée obligeant l'intervenant à justifier le temps consacré à chaque activité et à expliquer l'écart entre ce temps et le temps standard.

[342] Malgré certaines améliorations apportées par le PSP 2.0 (21 septembre 2012), ces problèmes persisteront et généreront des tensions et des manifestations dont les griefs (octobre 2012) qui furent discutés en CRP en novembre.

[...]

[344] En tout temps, entre mai 2012 et janvier 2013, l'Employeur a été informé des difficultés et inconvénients fonctionnels du PSP énumérés plus haut. Rien dans la preuve ne contredit la véracité de ces difficultés et inconvénients. Je ne récapitule pas ces communications qui apparaissent ici et là dans mon résumé de la preuve. Qu'il suffise de rappeler que ces problèmes furent régulièrement signalés lors des rencontres de suivi avec les SAC, qu'ils furent verbalisés aux chefs de programme, qu'ils furent mentionnés directement à M. Demers par certains intervenants et qu'ils furent rapportés lors des réunions de gestion. Elles ont également été exposées lors de CRP. Je souligne que l'expression de ces difficultés n'est pas de l'ordre des perceptions. Il s'agit de faits vécus représentant l'expérience de l'application du PSP.

[...]

[354] La preuve a démontré les effets de la mise en application du PSP sur les salariés, comme individus et comme groupes, sur leurs conditions d'exercice du travail et sur leur milieu de travail.

[355] L'impact important des exigences du PSP sur le travail quotidien des intervenants a fait en sorte qu'il a pris beaucoup de place dans le milieu de travail. En plus de causer une surcharge de travail, ce système a affecté les salariés au plan moral et psychologique.

[356] Évidemment, les effets ressentis peuvent varier d'une personne à une autre selon la personnalité de chacune. Les témoignages entendus comportent néanmoins bon nombre d'éléments communs sur ce que l'on a personnellement éprouvé soi-même et observé chez les autres.

[357] Plusieurs témoignages ont été livrés avec des émotions (pleurs, colère, tristesse). Je n'ai aucun motif de douter de leur authenticité et de leur sincérité.

[358] Ces témoignages, non contredits, démontrent que l'application vécue du PSP a causé de l'anxiété, du stress, de l'irritabilité et, dans plusieurs cas, des troubles du sommeil ou des troubles gastriques, des crises (pleurs) et autres inconvénients psychologiques.

[359] L'incapacité d'atteindre les objectifs ou de satisfaire aux standards a généré un sentiment d'échec, une perte de confiance en soi, un sentiment d'incompétence ou de dévalorisation.

[360] Le fait d'avoir à justifier son rendement devant des écarts par rapport aux objectifs quantifiés a provoqué de l'humiliation ou de la culpabilité. Les comparaisons ont créé des clivages et des tensions.

[...]

[372] Ayant considéré l'ensemble de la preuve, j'en viens à la conclusion que l'expérience du PSP qu'a fait vivre l'Employeur aux salariés des équipes des SAD a porté atteinte à leur droit à des conditions de travail justes et raisonnables et qu'elle fut néfaste pour leur milieu de travail.

[373] La preuve démontre qu'ils ont souffert d'un préjudice moral en raison de cette atteinte. Ce préjudice moral prend la forme d'inconvénients et de souffrance psychologique et ils correspondent à la définition qu'en donne l'arrêt *Curateur c. SNE de l'Hôpital St-Ferdinand* [...]. Les inconvénients et la souffrance éprouvés tels que mis en preuve dépassent nettement « *une simple preuve de frustration des employés* » qui allégueraient « *vaguement qu'ils n'ont pas aimé la décision de l'employeur* » [...]

[374] Les préjudices subis donnent ouverture à l'octroi de dommages moraux. Ils sont réclamés pour tous les signataires des griefs (52) qu'ils aient témoigné (il y en a eu 12) ou pas.

[375] L'octroi des dommages moraux, en l'espèce, ne se prête pas à une individualisation. Le PSP s'est appliqué à toutes les équipes du SAD d'où émanent les griefs. Il a affecté tous ces milieux de travail. Les témoins non contredits ont rapporté non seulement les inconvénients et souffrances qu'ils ont subi mais également ceux subis par leurs collègues de travail partageant leur milieu de travail. Un climat détérioré dans un milieu l'est pour tous ceux qui y évoluent.

[...]

[379] Il m'apparaît que c'est le cas ici et que, comme dans les décisions qui précèdent, et compte tenu de la preuve, il n'y avait pas lieu d'exiger que tous les signataires des griefs témoignent à l'égard de toutes les équipes pour prouver un préjudice moral commun à un milieu.

[...]

Les dommages moraux

[...]

[391] J'ai déjà énuméré les divers inconvénients et souffrances psychologiques éprouvées. Ce préjudice a été éprouvé progressivement. Il met en cause la violation d'un droit fondamental à des conditions de travail justes et raisonnables, qui représente une valeur sociétale importante.

[...]

[396] Si symbolique soit-il, on doit le chiffrer. En tenant compte de tout ce qui précède et des valeurs en cause, j'en arrive à la conclusion de fixer à 500 \$ le montant de dommages moraux à verser à chacun des signataires des griefs.

[...]

[Soulignement ajouté]

LES PRÉTENTIONS DES PARTIES

Les prétentions du Centre

[10] Le Centre soumet, entre autres, que la norme applicable, lorsqu'un arbitre de grief interprète la Charte, est la norme de la décision correcte.

[11] Il soumet également que la sentence arbitrale repose sur l'interprétation, le sens et la portée des termes « *conditions de travail justes et raisonnables* » contenus à l'article 46 de la Charte et de l'expression « *atteinte illicite* » mentionnée à l'article 49 de la Charte.

[12] Il expose, de plus, que l'arbitre devait interpréter les articles 46 et 49 de la Charte avant de les appliquer aux faits qui lui étaient soumis et qu'il devait déterminer les conditions requises pour que ces articles s'appliquent à une situation donnée, ce qu'il a omis de faire.

[13] De l'avis du Centre, la sentence arbitrale est non seulement incorrecte mais déraisonnable au motif que l'arbitre a conclu que la situation vécue par les salariés a effectivement porté atteinte à leur droit à des conditions de travail justes et raisonnables sans cependant définir ce que sont de telles conditions et en quoi la situation en l'espèce n'était pas conciliable avec celles-ci.

[14] Il ajoute que l'arbitre devait déterminer si l'Employeur violait le droit des salariés à des « *conditions de travail justes et raisonnables* » en décidant d'évaluer ses processus de gestion et de dispensation des services, notamment au moyen du formulaire PSP « *Planification et suivi de la performance* » et en requérant la participation de son personnel.

[15] De plus, le Centre estime que l'arbitre a reconnu, au paragraphe 337 de sa décision, le droit de direction de l'Employeur mais qu'il a complètement occulté ce droit lorsqu'il a analysé la situation en litige. À son avis, aucun article de la convention collective ne restreint le droit de l'Employeur de mettre sur pied un projet d'optimisation et d'évaluer les tâches, la compétence et le rendement de ses salariés et que sa demande de compléter le PSP et de participer au projet d'optimisation fait partie de son droit de gérance.

[16] De l'avis du Centre, l'arbitre se devait d'analyser la situation en tenant compte des droits des salariés et de ceux de l'Employeur, d'établir ce que sont des conditions de travail injustes et déraisonnables et en quoi la situation décrite rencontrait ces critères, ce qu'il a omis de faire.

[17] Il avance également que l'arbitre n'a pas, dans sa décision, qualifié le comportement de l'Employeur de déraisonnable ou d'abusif ni décrit que les représentants de l'Employeur avaient usé de violence, posé des gestes ou tenu des propos irrespectueux envers les salariés;

[18] Le Centre soumet que l'arbitre n'a jamais clairement identifié la faute de l'Employeur ni en quoi son comportement constituait une atteinte au droit à des conditions de travail justes et raisonnables.

[19] À son avis, l'arbitre a accordé des dommages moraux à tous les signataires des griefs alors que le Syndicat n'a présenté aucune preuve pour plusieurs griefs. Plus précisément, selon le Centre, aucun signataire des griefs S-8, S-9, S-12, S-13, S-14 n'a témoigné et donc aucune preuve n'a été présentée alors que ces 5 griefs visaient 21 signataires sur les 52 au total, dont seulement 12 ont témoigné.

[20] Il ajoute que le principe reconnu est que seul un dommage direct peut être indemnisé, que dans un groupe il doit s'agir d'un dommage direct pour chaque membre du groupe et qu'une telle preuve n'a pas été présentée.

[21] Le Centre conclut que la sentence arbitrale est incorrecte et déraisonnable n'ayant aucunement respecté les principes d'octroi de dommages ni identifié en quoi la faute, le dommage et le lien de causalité existaient pour chacun des membres du groupe.

[22] Si la problématique est d'avoir demandé aux salariés de compléter le PSP, l'arbitre a, selon le Centre, accordé des dommages aux nutritionnistes qui n'ont jamais eu à compléter la planification en question, ce qui, selon le Centre, est déraisonnable.

[23] Enfin, il est également déraisonnable, de l'avis du Centre, que l'arbitre ait conclu que le projet d'optimisation a affecté tous les milieux de travail alors qu'aucun membre de l'équipe Centre Ouest du CLSC Ahuntsic n'a témoigné, ni aucun membre d'intervention précoce multi-sites et que ces deux groupes représentaient 19 signataires des griefs.

Les prétentions du Syndicat

[24] Le Syndicat diffère d'opinion avec le Centre quant à la norme de contrôle applicable et soutient que c'est la norme de la raisonnabilité qui s'applique à l'analyse du présent dossier.

[25] Il plaide, entre autres, que la norme de contrôle demeure celle de la raisonnabilité lorsqu'un arbitre de grief applique une disposition de la Charte aux faits du dossier. Le Syndicat considère que ce n'est alors pas l'interprétation que donne l'arbitre à la disposition de la Charte qui est en cause mais l'application qu'il en fait.

[26] Le Syndicat soutient également que le Centre fait fausse route en affirmant que lorsqu'un arbitre de grief interprète la *Charte* c'est la norme de la décision correcte qui trouve application.

[27] Selon lui, il est faux de prétendre que le présent dossier porte essentiellement sur l'interprétation, le sens et la portée des articles 46 et 49 de la *Charte* et ajoute que l'arbitre énonce très clairement que la question à laquelle la sentence doit répondre est celle de savoir si la preuve démontre que le Centre,

par son comportement, a manqué à ses obligations légales et conventionnelles et ainsi causé un préjudice.

[28] Il soumet, de plus, que s'il existe plusieurs issues possibles et acceptables dans une situation donnée et que le premier décideur a retenu l'une d'elles, la cour de révision ne pourra pas y substituer une autre solution jugée plus acceptable ou mieux adaptée aux circonstances.

[29] Conséquemment, selon le Syndicat, c'est au Centre qu'incombe le fardeau de démontrer la déraisonnabilité de la décision rendue en l'espèce par l'arbitre et ajoute que l'application de la norme de contrôle de la raisonabilité commande la déférence et la retenue de ce Tribunal dans le processus de révision.

[30] Il soumet qu'il n'a jamais nié que conformément à la preuve administrée, il importe de rappeler que l'objectif d'augmenter l'offre de service de 10 % s'appliquait à tous les établissements de santé du Québec.

[31] Le Syndicat plaide que le choix des moyens pour atteindre cet objectif était laissé à la totale discrétion des responsables des établissements de santé en cause.

[32] Enfin, il soumet qu'il est pour le moins surprenant de lire que le Centre ne semble toujours pas en mesure d'identifier les conditions de travail injustes et déraisonnables qu'il a imposées à ses salariés pendant la période de mai 2012 à février 2013.

[33] Par conséquent, le Syndicat estime que l'ensemble de ces éléments devrait suffire à convaincre le tribunal que ce pourvoi en contrôle judiciaire est manifestement mal fondé.

ANALYSE

[34] Le Tribunal partage la position adoptée par le Syndicat.

[35] Celui-ci plaide que la norme applicable dans les circonstances est celle de la décision raisonnable. Le Tribunal est de cet avis.

[36] Tel que l'explique la Cour d'appel⁵ :

[...] Outre les questions constitutionnelles, d'interprétation d'une charte des droits et de compétence *stricto sensu* (ou *vires*), n'échappe à la norme de la raisonabilité qu'une décision d'un décideur spécialisé et protégé par une clause privative sur une question de droit « qui revêt une importance capitale pour le système juridique [et qui est] étrangère [à son] domaine d'expertise ». C'était le cas dans *Toronto (Ville) c. S.C.F.P., section locale 79*, [2003] 3.R.C.S. 77, [...], par. 62, où était en jeu la valeur probante d'une condamnation criminelle ayant acquis force de chose jugée et le pouvoir d'un arbitre de conclure autrement.

[...]

⁵ *Fraternité des policières et policiers de Gatineau inc. c. Gatineau (Ville de)*, 2010 QCCA 1503, par. 25 et 27.

[...] il ne faut pas confondre interprétation de la Charte et application d'une de ses dispositions claire et nullement contestée aux faits d'une espèce, [...].

[37] Or, en l'espèce, il n'y a pas une question de droit qui revêt une importance capitale pour le système juridique et qui est étrangère à son domaine d'expertise.

[38] Comme l'explique l'arbitre⁶ :

[...] cette décision se situe au cœur de l'exercice des droits de direction dont traite l'article 4.01 de la convention collective. Cela fut d'ailleurs expressément reconnu (S-19 et S-20). Ces droits doivent néanmoins s'exercer de façon compatible avec les autres dispositions de la convention collective, ce qui comprend, entre autres, la *Charte des droits et libertés de la personne* et son article 46 reconnaissant le droit à des conditions de travail justes et raisonnables.

[39] Tel que l'enseigne la Cour suprême du Canada dans *Dunsmuir c. Nouveau-Brunswick*⁷ :

[...] en présence d'une question touchant aux faits, au pouvoir discrétionnaire ou à la politique, et lorsque le droit et les faits ne peuvent être aisément dissociés, la norme de la raisonnable s'applique généralement.

[40] De plus⁸ :

Lorsqu'un tribunal administratif interprète sa propre loi constitutive ou une loi étroitement liée à son mandat et dont il a une connaissance approfondie la déférence est habituellement de mise... l'arbitrage en droit du travail demeure un domaine où cette approche se révèle particulièrement indiquée.

[41] Selon la Cour suprême⁹ :

La déférence inhérente à la norme de la raisonnable implique que la cour de révision tienne dûment compte des conclusions du décideur.

[...]

La déférence commande en somme le respect de la volonté du législateur de s'en remettre, pour certaines choses, à des décideurs administratifs, de même que des raisonnements et des décisions fondés sur une expertise et une expérience dans un domaine particulier, ainsi que de la différence entre les fonctions d'une cour de justice et celles d'un organisme administratif dans le système constitutionnel canadien.

[42] De plus¹⁰ :

La norme déférente du caractère raisonnable procède du principe à l'origine des deux normes antérieures de raisonnable : certaines

⁶ Sentence arbitrale, par. 337.

⁷ [2008] 1 R.C.S. 190, par. [51].

⁸ *Ibid.*, par. [54].

⁹ *Ibid.*, par. [49].

¹⁰ *Ibid.*, par. [47].

questions soumises aux tribunaux administratifs n'appellent pas une seule solution précise, mais peuvent plutôt donner lieu à un certain nombre de conclusions raisonnables. Il est loisible au tribunal administratif d'opter pour l'une ou l'autre des différentes solutions rationnelles acceptables. La cour de révision se demande dès lors si la décision et sa justification possèdent les attributs de la raisonnable. Le caractère raisonnable tient principalement à la justification de la décision, à la transparence et à l'intelligibilité du processus décisionnel, ainsi qu'à l'appartenance de la décision aux issues possibles acceptables pouvant se justifier au regard des faits et du droit.

[43] En l'espèce, le Tribunal est d'avis que les conclusions de l'arbitre concernant la question en litige sont raisonnables. Tel que l'arbitre la qualifie lui-même explicitement, la question devant lui était la suivante :

[De savoir] si la preuve démontre que l'Employeur, par son comportement, a manqué à ses obligations légales et conventionnelles et ainsi causé aux plaignants un préjudice qui doit être compensé et faire l'objet de dommages punitifs.

[44] Tout d'abord l'arbitre remarque que l'objet central du différend entre les parties est le PSP, son application et son incidence sur les conditions de travail des personnes salariées. Par la suite, l'arbitre examine les dispositions pertinentes de la convention collective ainsi que le droit applicable, tout en tenant compte de la preuve qui lui a été présentée et arrive à la conclusion que la mise en application du PSP a causé une surcharge de travail qui a affecté les salariés sur le plan moral et psychologique.

[45] L'arbitre évalue également sur la base de la preuve devant lui que l'application vécue du PSP a causé plusieurs troubles et inconvénients aux salariés. Il conclut que la preuve démontre qu'ils ont subi un préjudice moral et que l'octroi des dommages pour ce préjudice ne se prête pas à une individualisation.

[46] Selon l'arbitre :

Le PSP s'est appliqué à toutes les équipes du SAD d'où émanent les griefs. Il a affecté tous ces milieux de travail. Les témoins non contredits ont rapporté non seulement les inconvénients et souffrances qu'ils ont subi mais également ceux subis par leurs collègues de travail partageant leur milieu de travail. Un climat détérioré dans un milieu l'est pour tous ceux qui y évoluent

[47] Par la suite, il a estimé que compte tenu de la preuve, il n'y avait pas lieu d'exiger que tous les signataires des griefs témoignent à l'égard de toutes les équipes pour prouver un préjudice moral commun à un milieu. Ensuite, il évalue un montant symbolique des dommages moraux applicable à chacun des signataires des griefs et octroi le montant de \$500 à chaque plaignant.

[48] Le Tribunal suit le raisonnement de l'arbitre et est également d'avis que la sentence arbitrale possède tous les attributs de la raisonnable; elle est intelligible, transparente et se justifie certainement par les faits et les dispositions de la convention collective applicable.

[49] En l'espèce, l'arbitre a opté, après avoir attentivement examiné les dispositions pertinentes de la convention collective, pour une solution faisant partie des issues possibles acceptables pouvant se justifier au regard des faits et du droit.

[50] Le Tribunal est d'avis que l'octroi des dommages moraux, tel qu'en l'espèce le fait l'arbitre, fait partie des issues possibles et raisonnables et qu'il n'y a pas lieu pour la Cour supérieure d'intervenir¹¹.

[51] Tel que l'expliquent les auteurs Morin et Blouin¹² :

IX. 37 – L'évaluation du préjudice réel ou appréhendé suppose bien évidemment une preuve qui puisse valablement l'étayer. Parce que le pouvoir de réparation de l'arbitre de grief s'étend à toutes les conséquences qui découlent de la violation de la convention collective, il doit pouvoir accorder une réparation adéquate et, pour ce faire, il lui faut calculer la perte pécuniaire subie, ou, en cas d'impossibilité, attribuer une valeur monétaire au préjudice. La méthode consiste généralement à établir de façon comptable les pertes réelles et directes encourues ainsi que le manque à gagner et les effets collatéraux qui normalement peuvent en découler. Lorsqu'il lui est impossible de procéder à un tel calcul comptable pour établir cette valeur monétaire, l'arbitre peut accorder un montant nominal, c'est-à-dire fixer une compensation qui apparaît *prima facie* raisonnable et équitable pour compenser le préjudice subi. [...]

[52] La conclusion offerte par l'arbitre pour les motifs énoncés dans les paragraphes 354 à 396 de la sentence arbitrale est rationnellement acceptable pour le Tribunal.

[53] Le fait que l'arbitre ait choisi une interprétation possible, mais non pas celle proposée par le Centre, ne rend pas sa décision en l'espèce déraisonnable.

[54] Le Tribunal est aussi d'avis que la méthode de calcul des dommages adoptée par l'arbitre peut raisonnablement se justifier. Tel qu'exprimé dans l'arrêt *West Island Teachers'Association*¹³ rendu par la Cour d'appel :

[...] En outre, je ne puis concevoir raisonnablement qu'en matière d'humiliation, d'atteinte à la dignité et à la réputation et de diffamation, le préjudice subi soit assez différent de l'une à l'autre victime pour qu'on puisse en faire l'objet de catégories distinctes. Il en est de même, à mon avis, des souffrances que ces victimes en ont ressenties, étant acquis, je pense, qu'il n'entre pas dans le cadre d'un jugement de déterminer qui est plus sensible à la douleur morale et qui l'est moins.

[...]

[55] Enfin, demander à l'arbitre de scinder la plainte en griefs individuels et distincts ne serait ni raisonnable ni proportionnel dans les circonstances.

¹¹ *Peintures industrielles Évotech c. Turmel*, 2017 QCCS 1375.

¹² Fernand MORIN et Rodrigue BLOUIN avec la collaboration de Jean-Yves BRIÈRE et Jean-Pierre VILLAGGI, *Droit de l'arbitrage de grief*, 6^e édition, Éditions Yvon Blais, 2012, p. 557.

¹³ *West Island Teachers'Association c. Nantel*, [1988] RJQ 1569.

POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

REJETTE la demande introductive d'instance de pourvoi en contrôle judiciaire du demandeur;

AVEC frais de justice.

BABAK BARIN, J.C.S.

Me Stéphanie Rainville
Monette, Barakett
Avocat de la demanderesse

Me Pascale Racicot
Poudrier Bradet, Avocats s.e.n.c.
Avocat de la Mise en cause

Date d'audience : 13 janvier 2017