

EYB 2018-299321 – Résumé

Tribunal administratif du travail

Mercier et Association Loisirs & Plein Air des Marais inc.

CQ-2017-6242 (approx. 18 page(s)) Voir dossier(s) jumelé(s) à la suite du résumé
1 août 2018

Décideur(s)

Blouin, Daniel

Type d'action

PLAINTE pour harcèlement psychologique. REJETÉE. PLAINTÉ pour pratique interdite. REJETÉE. PLAINTÉ pour congédiement sans cause juste et suffisante. ACCUEILLIE.

Indexation

TRAVAIL; NORMES DU TRAVAIL; RECOURS; RECOURS EN CAS DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE; PLAINTÉ POUR PRATIQUE INTERDITE; CONGÉDIEMENT; PRÉSUMPTION EN FAVEUR DU SALARIÉ; PLAINTÉ POUR CONGÉDIEMENT SANS CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE; RÉINTÉGRATION DU SALARIÉ; préposé à l'accueil; trouble cognitif; traumatisme crânien; difficultés d'apprentissage d'un logiciel; mesures disciplinaires de l'employeur; suspensions; concomitance entre le congédiement et le dépôt d'une plainte pour harcèlement psychologique; cause véritable du congédiement étant l'incompétence; gestes et conduite n'ayant pas de caractère vexatoire; relation conflictuelle entre collègues; DROITS ET LIBERTÉS; *CHARTÉ DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE*; DROIT À L'ÉGALITÉ; DISCRIMINATION; HANDICAP; TRAVAIL; OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT; formation et surveillance vouées à l'échec en raison du handicap du salarié; employeur n'ayant pas satisfait à son obligation d'accommodement

Résumé

Le plaignant a été embauché par l'employeur en 1986 à titre de préposé à l'accueil et gardien de barrière. Il a été congédié le 25 août 2017 pour cause d'incompétence. Il a déposé des plaintes pour pratique interdite, pour congédiement sans cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique contre l'employeur.

Depuis 1975, le plaignant compose avec un trouble cognitif apparu à la suite d'un traumatisme crânien causé lors d'un accident. Entre 1986 et 2014, aucun reproche n'a été adressé au plaignant relativement à sa prestation de travail. En 2014, l'employeur a décidé d'implanter un logiciel afin d'effectuer la saisie de données relatives à ses activités. Le plaignant a eu des difficultés à utiliser le logiciel et a commis de nombreuses erreurs. En 2014, il a été avisé formellement qu'il devait s'améliorer et en 2015, il a été avisé qu'il commettait toujours les mêmes erreurs.

En 2016, l'employeur a adopté une approche disciplinaire et a suspendu le plaignant à diverses occasions en raison d'erreurs commises. Le 8 septembre 2016, le plaignant a

reçu une lettre de dernière chance. En raison de la pression subie, le plaignant s'est absenté pour cause de maladie entre le 27 octobre 2016 et le mois de mars 2017. Puis, en 2017, l'employeur a donné une formation personnalisée au plaignant sur l'utilisation du logiciel, laquelle n'a pas donné les résultats escomptés. Le plaignant a ensuite été congédié.

En 2016, à la suite de la détérioration de son état de santé, le plaignant a consulté un médecin spécialiste qui a confirmé des altérations à ses fonctions cognitives en raison de son traumatisme crânien. Ce traumatisme constitue un handicap au sens de la *Charte des droits et libertés de la personne*. L'employeur en a été dûment informé et à l'audition, il a admis l'existence d'un lien évident entre le trouble cognitif du plaignant et son rendement déficient. L'employeur a imposé au plaignant une formation et une surveillance étroite alors qu'il savait que ce processus était voué à l'échec en raison du handicap du plaignant.

L'employeur n'a pas rempli son obligation d'accommodement. Le plaignant a offert à l'employeur d'effectuer d'autres tâches, notamment des tâches physiques et des tâches d'entretien ménager et l'employeur n'a pas démontré l'impossibilité d'accommoder le plaignant. En fait, l'employeur n'a fait aucun effort réel et sincère pour accommoder celui-ci. La plainte pour congédiement sans cause juste et suffisante est accueillie.

Quant à la plainte pour pratique interdite, le plaignant invoque avoir exercé le droit de s'absenter pour cause de maladie et celui de porter plainte pour harcèlement psychologique. Il n'existe pas de concomitance entre l'absence pour cause de maladie survenue vers la fin de l'année 2016 jusqu'en mars 2017 et le congédiement du 25 août 2017. Plus de cinq mois se sont écoulés entre ces deux événements. Par contre, il y a concomitance entre le congédiement et le dépôt de la plainte pour harcèlement psychologique le 3 août 2017. La présomption s'applique donc en raison de l'exercice de ce droit. L'employeur a démontré que la cause véritable de congédiement est l'incompétence du plaignant et non pas le dépôt de la plainte pour harcèlement psychologique. La plainte pour pratique interdite est rejetée.

La plainte pour harcèlement psychologique est également rejetée. Dufour, la collègue du plaignant, a effectivement réagi de manière impatiente et négative envers le plaignant, mais cette conduite n'est pas assimilable à du harcèlement psychologique. Elle n'a pas de caractère vexatoire ou répété et reflète plutôt une relation conflictuelle entre des collègues de travail. Quant aux reproches faits à Tremblay, le représentant de l'employeur, la preuve soumise par le plaignant est trop vague. La réintégration du plaignant dans une fonction qui respecte ses limitations est ordonnée.

Dossier(s) jumelé(s)

CQ-2017-6243, CQ-2017-6245

Suivi

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

Mercier et Association Loisirs & Plein Air des Marais inc.

2018 QCTAT 3774

TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL (Division des relations du travail)

Région : Québec

Dossiers : CQ-2017-6242 CQ-2017-6243 CQ-2017-6245

Dossier employeur : 135502

Québec, le 1^{er} août 2018

DEVANT LE JUGE ADMINISTRATIF :

Daniel Blouin

Jean-Jacques Mercier
Partie demanderesse

c.

Association Loisirs & Plein Air des Marais inc.
Partie défenderesse

DÉCISION

APERÇU

[1] Jean-Jacques Mercier (le plaignant) est gardien de barrière et préposé à l'accueil pour l'Association Loisirs & Plein Air des Marais inc. (l'Association ou l'employeur).

[2] Il dépose trois plaintes contre son employeur. Dans la première, datée du 3 août 2017, il allègue avoir été victime de harcèlement psychologique. Il dépose les deux autres le 5 octobre suivant. Une pour pratique interdite en vertu de l'article 122 de la *Loi sur les*

*normes du travail*¹ (LNT) et une autre où il exerce le recours que l'on retrouve à l'article 124 de la LNT parce qu'il aurait été congédié sans cause juste et suffisante.

[3] Incapable de s'adapter à l'implantation d'un logiciel, le plaignant est congédié après plusieurs années de rendement insatisfaisant. Handicapé, il doit composer avec un trouble cognitif apparu à la suite d'un traumatisme crânien causé lors d'un accident de moto. L'employeur ne considère jamais cet aspect dans sa prise de décision et lui impose un processus de redressement injustifié.

[4] Monsieur Mercier a subi un congédiement injustifié. Par contre, il n'est pas démontré qu'il a été victime de harcèlement psychologique et d'une pratique interdite.

CONTEXTE

[5] Le plaignant est à l'emploi de l'Association depuis 1986. Il n'a pas de diplôme d'études secondaires et doit composer depuis 1975 avec les séquelles d'un traumatisme crânien.

[6] Ses principales tâches consistent à accueillir la clientèle, délivrer des permis, vendre des forfaits de chasse et de pêche, louer des chaloupes, peser les poissons et faire l'entretien des espaces de travail. Il peut aussi, à l'occasion, être appelé à assurer le transport de personnes.

[7] L'employeur est un organisme sans but lucratif qui exploite une ZEC². L'entreprise est en activité sur une base saisonnière, de la mi-mai à la mi-novembre de chaque année. Chapeauté par un conseil d'administration composé de neuf membres bénévoles, elle emploie sept personnes, dont un directeur général, Mario Tremblay, trois préposés à l'accueil, un agent de la faune, un responsable de l'entretien et une secrétaire.

[8] Entre 1986 et 2014, le travail du plaignant ne comporte pas de changements significatifs. Durant toutes ces années, aucun reproche ne lui est adressé. En 2014, l'employeur décide d'implanter un logiciel pour effectuer la saisie des données relatives à ses activités. Il s'agit d'un logiciel recommandé par le réseau des ZECS.

[9] L'implantation du logiciel ne se fait pas sans difficulté pour le plaignant qui reçoit, en même temps que trois autres salariés, une courte formation. Contrairement aux autres salariés, le plaignant manifeste dès le départ une difficulté récurrente à l'utiliser

¹ RLRQ, c. N-1.1.

² **Les Zones d'Exploitation Contrôlée** sont des territoires de chasse, de pêche et de plein air que l'on retrouve au Québec. Elles sont généralement situées sur les terres de l'état puis administrées par des organismes à but non-lucratif. Elles sont chargées de l'aménagement, de l'exploitation et la conservation de la faune, en plus de faciliter l'accès aux territoires pour les usagers.

adéquatement. L'employeur constate rapidement la présence de nombreuses erreurs dans les données qu'il saisit.

[10] Dès la saison 2014, il est formellement avisé qu'il doit corriger la situation. L'employeur lui donne de l'aide et on lui permet de faire appel à ses collègues. L'employeur utilise ensuite, sans succès, plusieurs moyens afin de l'amener à remédier à la situation.

[11] Le 8 septembre 2016, on lui remet une « *lettre de dernière chance* » qui fait mention que l'employeur est insatisfait de son travail. Il est avisé qu'il peut être congédié s'il n'y a pas d'amélioration de sa prestation de travail.

[12] En début de saison 2017, il reçoit une formation personnalisée, mais l'employeur demeure par la suite insatisfait de son travail.

[13] Il a 59 ans au moment de son congédiement, le 25 août 2017, et compte 30 ans d'ancienneté.

LES QUESTIONS EN LITIGE

- L'employeur a-t-il démontré qu'il a congédié le plaignant pour une cause juste et suffisante?
- Le plaignant a-t-il été victime d'une pratique prohibée?
- Le plaignant a-t-il été victime de harcèlement psychologique?

ANALYSE

L'EMPLOYEUR A-T-IL DÉMONTRÉ QU'IL A CONGÉDIÉ LE PLAIGNANT POUR UNE CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE?

[14] Le plaignant invoque en premier lieu la protection que l'on retrouve à l'article 124 de la LNT.

[15] Il est admis que les conditions d'ouverture du recours sont présentes. Le plaignant est un salarié au sens de la LNT. Il justifie plus de deux ans de service continu. Il a déposé sa plainte dans les 45 jours de son congédiement et ne dispose pas d'un recours équivalent.

Les prétentions de l'employeur

[16] L'employeur plaide essentiellement avoir rempli ses obligations en matière de congédiement pour incompetence, comme énoncées dans l'arrêt *Costco*³. Dans cette décision, la Cour détermine les exigences auxquelles un employeur doit se conformer avant de se départir d'un employé qui n'est pas en mesure d'accomplir ses tâches. Ces principes ont été résumés par la Commission des relations de travail dans *Savoie c. Garage Montplaisir inc.*⁴ :

[...] la jurisprudence nous enseigne que, avant de congédier un employé pour incompetence, l'employeur doit s'assurer que :

- ◆ Le salarié connaît les politiques de l'entreprise et les attentes fixées par l'employeur à son égard;
- ◆ Ses lacunes lui ont été signalées;
- ◆ Il a obtenu le support nécessaire pour se corriger et atteindre ses objectifs;
- ◆ Il a bénéficié d'un délai raisonnable pour s'ajuster;
- ◆ Il a été prévenu du risque de congédiement à défaut d'amélioration de sa part.

[17] Entre 2014 et 2017, l'employeur utilise une approche à la fois disciplinaire et administrative pour redresser la situation. Soulignons que nous sommes néanmoins en présence d'un congédiement administratif puisque le rendement déficient du plaignant a pour cause une incapacité involontaire.

[18] Dans une affaire de nature administrative, le Tribunal à moins de latitude qu'en matière disciplinaire. Sa compétence est restreinte à un contrôle de la rigueur du processus suivi par l'employeur. Dans *Forget c. La Brasserie Labatt limitée*⁵, la Commission des relations du travail a circonscrit la compétence du Tribunal ainsi :

[110] En matière administrative ou non disciplinaire, la compétence de la Commission est de contrôler la rigueur du processus suivi par l'employeur pour prendre sa décision. Il s'agit d'un contrôle de validité qui impose de vérifier l'existence des motifs de congédiement et de s'assurer qu'ils ne sont pas abusifs, discriminatoires ou déraisonnables. L'intervention de la Commission permet de confirmer ou d'annuler la décision de l'employeur; il n'est pas possible de la modifier.

La démarche de l'employeur

[19] Rappelons que le plaignant reçoit en 2014, avec trois autres collègues, une formation d'une journée devant lui permettre d'utiliser un logiciel de traitement de

³ *Costco Wholesale Canada Ltd. c. Laplante*, 2005 QCCA 788. Cette grille d'analyse fut également entérinée par la Cour d'appel dans l'affaire *Canon Canada inc. c. Tétrault*, 2011 QCCA 308.

⁴ Commissaire du travail, CM-1005-5665, 1^{er} mai 2000, j. Couture.

⁵ 2009 QCCRT 0126.

données. Avant cette formation, il n'a aucune connaissance en informatique. Contrairement aux autres, il assimile difficilement le contenu du cours.

[20] Il se retrouve ainsi rapidement en difficulté. Quand il est seul, il n'est pas en mesure d'utiliser correctement le logiciel. Pour pallier ses lacunes, il fait régulièrement appel à ses collègues, notamment à la secrétaire de l'association, madame Chantale Dufour, qui répond à ses demandes avec une certaine réticence.

[21] Dès le 21 juillet 2014, il est avisé formellement qu'il doit améliorer sa prestation de travail. On lui souligne que dans « *une entreprise on ne peut avoir des caisses de fin de journée ou des enregistrements mal complétés* ». On lui demande de se pratiquer en utilisant un aide-mémoire mis à sa disposition.

[22] En 2015, il est rencontré une seule fois, même s'il n'y a pas d'amélioration de sa prestation de travail. Dans un avis du 10 juillet 2015, on lui signale « *qu'il commet toujours les mêmes erreurs dans la saisie des données* ». On lui demande de se pratiquer avec les outils mis à sa disposition. De plus, on l'avise qu'il y a eu des plaintes de la clientèle et que cela oblige l'employeur à être plus vigilant et à lui imposer une amélioration rapide afin de maintenir la qualité du service à la clientèle.

[23] En 2016, l'employeur adopte une approche plus incisive. Dès le mois d'avril, il communique ses attentes en prévision de la saison qui s'amorce. Les aspects du travail à améliorer sont ciblés. Cet avis n'a toutefois pas l'effet espéré.

[24] Le 6 juin 2016, l'employeur lui impose une première suspension disciplinaire de deux jours pour sanctionner les erreurs commises lors de l'enregistrement de données. Les mesures correctives attendues sont précisées.

[25] Le 9 juin, une autre suspension de deux jours lui est imposée, cette fois-ci, pour des erreurs commises les 4 et 5 juin.

[26] Le 10 juillet, l'employeur récidive avec une suspension de cinq jours pour des erreurs de même nature.

[27] Le 8 septembre, l'employeur lui remet une « *lettre de dernière chance* ». Dans cette lettre, on lui mentionne que son travail a été évalué pour la période du 24 juillet au 4 septembre 2016 et que plus de 50 erreurs ont été colligées. Il s'agit d'erreurs portant, comme auparavant, sur des données indispensables à la gestion des activités de l'entreprise telles que la pesée des poissons, les lieux fréquentés, etc. On lui fixe dès lors des attentes très élevées dans les circonstances, c'est-à-dire qu'il devra rencontrer dans un court délai la cible « *zéro erreur* », comme cela est exigé pour les autres salariés. Il est informé qu'il sera de nouveau évalué à la fin de la saison et qu'à défaut d'amélioration significative, il sera congédié.

[28] Le plaignant vit difficilement la démarche entreprise par l'employeur. Il est à ce moment conscient que son emploi est sérieusement mis en péril. Il a l'impression d'être constamment surveillé avec la caméra installée dans le poste de travail. Chaque fois, dit-il, qu'il commet une erreur, on lui signale immédiatement. Dans ce contexte, il se sent stressé, dénigré et humilié. La pression est trop forte et s'absente pour un congé de maladie du 27 d'octobre 2016 jusqu'à la fin du mois de mars 2017.

[29] Au mois de mars 2017, il craint d'être congédié. Il dépose une plainte en vertu de l'article 124 de la LNT qui se règle par une entente en conciliation. En réalité, il n'est pas congédié. L'employeur s'engage à le réintégrer dans son poste habituel.

[30] Au début de la saison 2017, l'employeur reprend le processus amorcé en 2016, mais utilise une stratégie différente.

[31] Avant le début de cette saison, on lui donne une formation personnalisée de 27 heures portant sur l'utilisation du logiciel. Cette formation est dispensée du 25 avril au 11 mai 2017 par madame Dufour. Mario Tremblay est généralement présent. Elle est, selon l'employeur, structurée de façon à permettre au plaignant de revoir dans un contexte favorable les opérations de base du logiciel et de pratiquer à son rythme.

[32] Lors de cette formation, le climat est tendu entre madame Dufour et le plaignant. Son rythme est lent, il a des difficultés de compréhension et commet régulièrement des erreurs d'inattention. Madame Dufour manifeste souvent de l'impatience. Elle se fâche en lui disant « *je viens de te le dire* ». Il se sent stressé, humilié et il a peur de commettre des erreurs.

[33] Le résultat est mitigé. Le plaignant fait peu de progrès. Mario Tremblay produit un rapport où on y retrouve la conclusion suivante :

Durant la formation, l'employé était dans une situation idéale, sans pression ou client en attente d'être servi. Je constate à part l'utilisation du clavier que les mises en situation étaient bien effectuées à +/- 60 %. Dans l'exécution de son travail, Jean Jacques aura besoin d'améliorer sa vitesse d'exécution au service à la clientèle et éviter les erreurs aux points mentionnées lors des dernières rencontres avec le comité des ressources humaines.

[34] Le retour au travail se passe difficilement. Selon le plaignant, madame Dufour manifeste son mécontentement chaque fois qu'il demande de l'aide. Elle me « *bourrassait* », dit-il, parfois même devant la clientèle. Il considère que la relation avec Mario Tremblay « *n'est pas terrible* » elle non plus, « *il n'est plus comme avant* ». Il le sollicite deux à trois fois par semaine pour des erreurs de saisie. Par contre, avec les deux autres préposées à l'accueil, ça va toujours bien. Elles lui donnent un coup de main, mais moins qu'avant puisque l'employeur les aurait, selon le plaignant, menacées de congédiement si elles continuaient à l'aider.

[35] Le 1^{er} août 2017, l'employeur lui remet, lors d'une rencontre, une lettre du 5 juillet intitulée « *évaluation du travail du début de la saison* ». Dans cette lettre, on lui reproche les mêmes erreurs et on lui signale que son travail n'est pas satisfaisant. Il est formellement avisé qu'à défaut d'amélioration, il sera congédié. On lui accorde un délai de quinze jours pour remédier à la situation.

Analyse du processus suivi

[36] Soulignons d'entrée de jeu que l'employeur a fait la démonstration que le plaignant a commis, depuis 2014, des erreurs récurrentes dans la saisie de données sur le logiciel. D'ailleurs, le plaignant reconnaît lui-même, à plusieurs reprises, qu'il « *avait de la difficulté avec l'ordinateur* », « *qu'il n'était pas automne* », « *qu'il se trompait* », « *qu'il allait moins vite que les autres* », « *qu'il faisait son possible* », « *qu'il n'était pas capable quand ça allait trop vite* ».

[37] Devant un tel rendement déficient, il est parfaitement légitime pour un employeur de mettre en place des mesures de surveillance, d'évaluation et de correction du travail effectué. Cela fait partie des prérogatives normales associées au droit de gérance. Il dispose à cet égard d'une large discrétion lui permettant de resserrer la surveillance d'un salarié⁶, d'imposer des mesures disciplinaires dans le but d'amener le salarié à satisfaire aux exigences de son emploi⁷ et d'évaluer sa prestation de travail⁸.

[38] En 2016, l'employeur adopte une approche disciplinaire, alors qu'il impose de façon rapprochée une série de mesures, dont trois suspensions sans solde. Le plaignant prétend que cette façon de faire est abusive et n'a eu pour effet que de générer du stress.

[39] Pour le Tribunal, bien que l'approche utilisée en 2016 soit discutable, rien ne permet de conclure que l'employeur agit de mauvaise foi. Après deux saisons de prestations médiocres, il était légitime d'accentuer la sévérité des mesures pour « *le faire réagir* », selon l'expression utilisée par Mario Tremblay. À cette époque, l'employeur dispose de peu d'information sur le réel état de santé du plaignant. Il est vrai qu'il est connu de tous qu'il avait subi un grave accident de moto alors qu'il était jeune. Avec le recul, il est facile de conclure que cette approche était vouée à l'échec puisque les difficultés du plaignant sont involontaires. À l'époque pertinente cependant, son attitude pouvait raisonnablement laisser croire que c'est un manque de motivation qui était à l'origine de ses difficultés. On l'invite à se pratiquer durant ses heures de travail, mais le fait très peu. Il semble simplement manquer d'intérêt.

[40] Aucun reproche ne peut être formulé contre l'employeur en ce qui a trait au processus mis en place entre 2014 et 2016.

⁶ *Michaud c Allsta du Canada, Compagnie d'assurance*, 2012 QCCRT 0193; *Bêchard c. Couche-tard inc.*, 2008 QCCRT 0170.

⁷ *Huot c. Brossars (Ville de)*, 2013 QCCRT 0213.

⁸ *Ghili c. Centre de la petite enfance Cassse Noissette inc.*, 2013 QCCRT 0201.

[41] Les choses basculent à compter de la fin de la saison 2016. Le plaignant s'absente pour cause de maladie si bien qu'il n'est pas évalué tel qu'il avait été prévu dans l'avis du 8 septembre. Le dossier prend dès lors une orientation différente. À cet égard, l'employeur plaide ceci :

Si monsieur Mercier ne s'était pas absenté à la fin de la saison 2016, l'employeur aurait sans doute procédé à son congédiement lors de l'évaluation à la fin de la saison, et ce considérant son dossier. Son absence n'a eu comme conséquence que de reporter la date.

[42] L'orientation est non équivoque. On envisage de congédier le plaignant. Mais il y a plus. Les faits subséquents changent l'angle d'analyse.

[43] Au mois de décembre 2016, le plaignant consulte un médecin spécialiste à la suite de la détérioration de son état de santé. Certains extraits d'un rapport médical sont évocateurs :

Il agit d'un e homme, en bonne santé qui a eu un accident de moto avec traumatisme crânien en 1975. (...). Il est référé, car depuis un mois ou deux sa performance au travail est moins bonne. (...) il est un peu confus et a de la difficulté è se servir de l'ordinateur à son travail. (...). On a documenté une altération des fonctions cognitives légère.

Impression : Trouble cognitif probablement secondaire à la décompensation de l'hydrocéphalle communicante. On est même surpris que le patient ne soit pas davantage ralenti et n'ai pas de céphalée.

[44] Pour le Tribunal, un trouble cognitif, comme celui dont est affecté le plaignant, constitue un handicap au sens de l'article 10 de la *Charte*⁹. Rappelons ici que la notion de « *handicap s'interprète de façon large et libérale sans exigences d'anomalies impliquant des limitations fonctionnelles et cette notion comprend les affections liées à l'état de santé*¹⁰ ».

[45] Il est en preuve que l'employeur prend connaissance de ce rapport au printemps 2017. Le sujet des limitations intellectuelles du plaignant est d'ailleurs abordé au comité des ressources humaines. Interrogé à ce propos, Martin Tremblay reconnaît qu'il existe un lien évident entre le trouble cognitif évoqué dans ce rapport et le rendement déficient du plaignant. Avant le début de la saison 2017, l'employeur est donc informé que le plaignant est affecté par un trouble cognitif qui explique son rendement médiocre. Or, cet aspect du dossier est par la suite évacué.

[46] En mars 2017, l'employeur réintègre le plaignant dans son poste habituel et lui impose une formation qu'il présente comme une occasion sérieuse et honnête de lui donner une chance.

⁹ *Charte des droits et liberté de la personne*, RLRQ, c. C-12.

¹⁰ Québec (*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*) c. *Montréal (Ville de)*, 2000 CSC 27, AZ-50075403, *Bonnalie c. Caisse Desjardins de L'Ouest de Portneuf*, 2014 QCCRT 0695.

[47] Au cours de la saison 2017, le plaignant à l'impression d'être suivi pas à pas. C'est effectivement le cas. L'employeur d'ailleurs ne nie pas avoir étroitement surveillé le plaignant. Il considère seulement que cette surveillance est justifiée dans les circonstances. En 2016, il retrace 225 documents comportant des erreurs. En 2017, il y en a 100 pour une période plus courte. Le travail du plaignant est minutieusement scruté à la loupe par Chantale Dufour et Mario Tremblay. Les erreurs sont soigneusement compilées. L'exercice a pour objectif de recueillir des éléments démontrant son incompétence.

[48] En somme, on impose au plaignant une formation et une surveillance étroite sachant très bien que ce processus est voué à l'échec. La démarche n'est pas honnête.

[49] Par ailleurs, il est clairement établi dans la jurisprudence que la connaissance d'un handicap par un employeur fait naître une obligation d'accommodement à l'égard du salarié¹¹.

[50] Pour le Tribunal, l'existence d'une obligation d'accommodement a un impact déterminant sur l'évaluation de la conduite de l'employeur. Un employeur doit dans une telle circonstance initier une démarche d'évaluation sérieuse qui tient compte des limitations du salarié. Il doit notamment « envisager la possibilité de maintenir le salarié dans son emploi sur une base irrégulière ou à temps partiel, de modifier ses tâches ou de l'affecter à un autre poste, à moins de contrainte excessive. Il doit alors prouver qu'il a analysé la situation et fait des efforts réels et sincères en recourant, au besoin, à l'expertise d'un spécialiste de la santé¹² ».

[51] La preuve administrée sur la question de l'accommodement est plutôt sommaire. Elle dévoile tout de même que l'employeur n'a tout simplement pas considéré cet aspect dans sa prise de décision.

[52] Le plaignant affirme qu'il aurait été prêt à faire d'autres tâches pour conserver un emploi. La preuve révèle que ce sujet n'est pas abordé par l'employeur avant le congédiement du 25 août. Cette alternative est invoquée une première fois dans une mise en demeure que fait parvenir le plaignant le 12 septembre. Il est écrit ceci :

Notre client aurait été prêt à de nombreuses concessions afin de conserver un emploi rémunérateur. Selon les informations que nous avons reçues de nombreuses tâches peuvent être effectuées sur la Zec dont l'entretien ménager, l'approvisionnement de fourniture et l'entretien des équipements, ce qui aurait fait en sorte d'éviter le travail de saisi de données, puis qu'à la lecture de la lettre de congédiement, il semble que ce soit la raison du congédiement.

[53] Le 25 septembre 2017, l'employeur répond à la mise en demeure du plaignant. Les raisons du congédiement sont réitérées. On tient sous silence cette question des tâches que le plaignant aurait pu exercer.

¹¹ *Faustin c. Laboratoires Confab inc.*, 2009 QCCRT 0549.

¹² *Faustin c. Laboratoires Confab inc.*, 2009 QCCRT 0549.

[54] À l'audience, Mario Tremblay fait mention que l'idée de muter le plaignant sur un autre poste a été discutée au comité des ressources humaines, mais qu'elle a rapidement été écartée puisque le comité était convaincu que le plaignant n'était pas assez autonome. Il ajoute que le plaignant ne connaît pas les outils et qu'il s'agit d'un travail très physique. Pour occuper un autre poste, il devrait conduire un tracteur, manipuler des équipements dangereux, marcher sur de longues distances dans la forêt. À son avis, la condition physique du plaignant ne lui permettrait pas d'exécuter ces tâches sans mettre en danger sa santé et sa sécurité.

[55] Malgré la présence de certains indices, aucun élément mis en preuve ne permet au Tribunal de conclure que ces allégations sont fondées. Il n'y a aucune preuve démontrant clairement que le plaignant est limité par des restrictions physiques. Son incapacité à utiliser les outils de façon sécuritaire n'est pas non plus démontrée.

[56] À l'audience, il est aussi question de tâches d'entretien que le plaignant serait en mesure d'exécuter. L'employeur mentionne que ces tâches représentent quelques heures de travail par semaine et qu'elles sont exécutées comme tâches secondaires par les autres salariés.

[57] Le Tribunal considère que les objections de l'employeur à un possible accommodement ne sont en réalité que des prétextes invoqués en dernier recours. La preuve dévoile plutôt qu'avant le congédiement, l'employeur ne fait aucun effort réel et sincère pour accommoder le plaignant.

[58] Les manquements à l'obligation d'accommodement dans le processus suivi par l'employeur depuis la fin de la saison 2016 entachent la décision de congédier le plaignant le 25 août 2017.

[59] En omettant de considérer que le plaignant est affecté par un handicap, l'employeur a congédié le plaignant sans cause juste et suffisante.

[60] Le Tribunal accueille la plainte déposée en vertu de l'article 124 de la LNT.

LE PLAIGNANT AT-IL ÉTÉ VICTIME D'UNE PRATIQUE PROHIBÉE?

[61] Le plaignant invoque dans un deuxième temps la protection que l'on retrouve à l'article 122 de la LNT :

122. Il est interdit à un employeur ou à son agent de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, d'exercer à son endroit des mesures discriminatoires ou des représailles ou de lui imposer toute autre sanction:

1° À cause de l'exercice par ce salarié d'un droit, autre que celui visé à l'article 84.1, qui lui résulte de la présente loi ou d'un règlement;

[...]

5° Dans le but d'éluider l'application de la présente loi ou d'un règlement;

La présomption

[62] Aux fins de l'application de l'article 122 de la LNT, le législateur a fait le choix de faciliter la tâche du salarié qui se plaint d'une pratique interdite de son employeur en intégrant à l'article 123.4 une présomption qui renvoie au mécanisme de preuve par présomption prévue à l'article 17 du *Code du travail*¹³ :

17. S'il est établi à la satisfaction du Tribunal que le salarié exerce un droit qui lui résulte du présent code, il y a présomption simple en sa faveur que la sanction lui a été imposée ou que la mesure a été prise contre lui à cause de l'exercice de ce droit et il incombe à l'employeur de prouver qu'il a pris cette sanction ou mesure à l'égard du salarié pour une autre cause juste et suffisante.

[63] Pour bénéficier de cette présomption, un plaignant doit toutefois satisfaire les conditions de recevabilité du recours et les éléments essentiels à son établissement. Il doit être un salarié et avoir exercé un droit prévu à la LNT.

[64] Il est admis que le plaignant est un salarié au sens de la LNT.

[65] Par ailleurs, il invoque l'exercice de deux droits. Celui de s'absenter pour cause de maladie que l'on retrouve à l'article 79.1 de la LNT puis celui de porter plainte contre le harcèlement psychologique.

[66] Pour justifier l'application de la présomption, un plaignant doit aussi démontrer l'existence d'une concomitance entre l'exercice du droit et la mesure imposée. Selon la jurisprudence, cette concomitance consiste en un lien temporel et plausible entre l'exercice d'un droit et la mesure dont se plaint le salarié¹⁴.

[67] Pour le Tribunal, il n'y a aucun indice permettant d'établir un lien temporel entre l'absence maladie survenue du mois d'octobre 2016 jusqu'à la fin mars 2017 et le congédiement du 25 août 2017. Près de cinq mois séparent la fin de la période d'invalidité et le congédiement. Au surplus, au terme de cette période d'absence, l'employeur accepte, dans le cadre d'une entente, de réintégrer le plaignant dans son poste habituel. On ne reparle pas de cette question par la suite. Il n'y a pas de concomitance entre l'exercice de ce droit et le congédiement. La présomption ne s'applique pas en fonction de ce motif.

¹³ RLRQ, c. C -27.

¹⁴ *Brabant c. Gatineau (Ville de)*, 2011 QCCRT 0066.

[68] Il y a par contre une concomitance entre le congédiement et le dépôt de la plainte pour harcèlement psychologique le 3 août 2017. La présomption s'applique en raison de l'exercice de ce droit.

[69] L'établissement de la présomption opère un renversement du fardeau de la preuve en faveur du plaignant. À ce propos, le Tribunal s'exprime ainsi dans l'affaire *Boisvert*¹⁵ :

[71] En effet, lorsqu'il y a concomitance entre la mesure subie et l'exercice du droit, le bénéfice de la présomption renverse le fardeau de la preuve en faveur du salarié qui se croit victime d'une pratique illégale. Elle le dispense de l'obligation de prouver la motivation illicite de l'employeur comme cause de la mesure dont il est victime. [...]

[72] En cas d'application de la présomption, le motif illicite sera présumé et il appartiendra à l'employeur de prouver que le salarié a fait l'objet d'une mesure pour une cause juste et suffisante étrangère à l'exercice d'un droit prévu au Code. C'est donc seulement à cette troisième étape de l'analyse que le Tribunal appréciera la cause juste invoquée par l'employeur pour renverser la présomption édictée en faveur du salarié.

L'autre juste cause

[70] Le sujet a déjà été abordé dans l'examen de la plainte sous l'article 124 de la LNT. Le Tribunal ne retient pas la thèse de l'employeur selon laquelle il a rempli ses obligations en matière de congédiement pour incompetence. Le Tribunal conclut plutôt qu'il a procédé à un congédiement sans cause juste et suffisante.

[71] Le Tribunal souligne toutefois qu'une distinction doit être faite entre la notion « *autre cause juste et suffisante* » applicable au recours sous l'article 124 de la LNT et celle qui s'applique dans le contexte de l'article 122 de la LNT. « *Il ne s'agit pas de procéder nécessairement à une enquête approfondie sur les motifs du congédiement, comme celle que l'on pourrait faire en vertu de l'article 124 LNT. Il s'agit plutôt de rechercher si la cause invoquée est sérieuse et véritable afin de convaincre que l'exercice du droit par le salarié a pu être fait sans conséquence négative pour celui-ci*¹⁶ ».

[72] En l'instance, la preuve dévoile qu'il n'existe aucun lien probant entre le dépôt d'une plainte de harcèlement psychologique le 3 août 2017 et le congédiement, le 25 août 2017. La véritable cause du congédiement est l'allégation de l'employeur selon laquelle il était justifié de congédier le plaignant pour incompetence.

[73] La plainte est donc rejetée pour ce motif.

¹⁵ *Boisvert c. Hydro-Québec*, 2017 QCTAT 32.

¹⁶ *Mahoundo c. Peopletogo inc.*, 2016 QCTAT 1038.

LE PLAIGNANT A-T-IL ÉTÉ VICTIME DE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE?

[74] Le plaignant exerce le recours d'ordre public que l'on retrouve à l'article 123.6 de la LNT. Il s'agit d'un recours distinct et autonome de ceux exercés sous les articles 124 et 122 de la LNT.

123.6. Le salarié qui croit avoir été victime de harcèlement psychologique peut adresser, par écrit, une plainte à la Commission. Une telle plainte peut aussi être adressée, pour le compte d'un ou de plusieurs salariés qui y consentent par écrit, par un organisme sans but lucratif de défense des droits des salariés.

[75] Le harcèlement psychologique est défini à l'article 81.18 de la LNT :

81.18. Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

[76] En matière de harcèlement, l'employeur doit se conformer à certaines obligations :

81.19. Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique.

L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser.

[77] Pour arriver à la conclusion qu'un salarié a été victime de harcèlement psychologique, le Tribunal doit tenir compte de la définition que l'on retrouve à l'article 81.18 de la LNT et utiliser une méthode d'analyse résumée dans l'affaire *Guimond c. Union canadienne des Moniales de l'ordre de Sainte-Ursule Les Ursulines*¹⁷ :

- L'examen d'une plainte consiste en premier lieu à vérifier si le plaignant a été victime d'une conduite vexatoire. Le Tribunal doit, à ce titre, analyser les comportements, paroles, actes ou gestes identifiés par le plaignant.
- C'est le plaignant qui a le fardeau d'établir qu'il a été victime d'une conduite vexatoire.
- La conduite vexatoire doit être appréciée en fonction du critère de la personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances. Il s'agit d'un modèle qui a été qualifié par la jurisprudence de « *subjectif – objectif* » qui implique que la perception du plaignant ne peut être le seul point de vue considéré.

¹⁷ 2017 QCTAT 5543.

- L'appréciation du caractère répétée d'une conduite doit être faite dans une perspective globale, c'est-à-dire que chaque événement doit être examiné dans son contexte et non isolément.
- En présence d'une conduite vexatoire, le Tribunal doit déterminer si cette conduite a porté atteinte à la dignité ou l'intégrité physique ou psychologique du plaignant et engendré un climat malsain.

[78] Dans le cas qui nous occupe, le plaignant invoque notamment l'exercice abusif du droit de gérance. La jurisprudence a établi que l'exercice du droit de gérance peut être qualifié de harcèlement psychologique seulement dans la mesure où il est exercé d'une façon déraisonnable.

[79] Dans la décision, *Dessureault c. La Revue de Terrebonne inc.*¹⁸, la Commission des relations du travail écrit ce qui suit à ce sujet :

[16] [...] Le pouvoir de direction de l'employeur ne s'est pas estompé avec la disposition sur le harcèlement psychologique. Lorsqu'il s'exerce correctement selon les règles bien définies on ne saurait le qualifier de harcèlement psychologique.

[17] L'article 81.18 de la L.N.T. n'a pas été adopté pour empêcher un employeur de contrôler un employé ayant un mauvais rendement au travail, un taux d'absentéisme élevé ou qui fait fi des règles de l'entreprise. L'article 81.18 de la L.N.T. sanctionne des comportements qui vont au-delà de ce contrôle. Il va de soi que le contrôle arbitraire, abusif et discriminatoire peut être visé par la disposition.

[18] Pour l'exercice de son pouvoir de direction et de contrôle de son personnel, l'employeur possède une large discrétion lorsqu'il est question d'établir et de faire respecter tant les procédures de travail, les règles et les usages du milieu de travail ainsi que d'évaluer le rendement de ses salariés. Il en va de même pour la vérification de la qualité du travail qu'ils effectuent.

(Soulignements ajoutés)

[80] Le 3 août 2017, le plaignant dépose une plainte de harcèlement psychologique. Les reproches concernent deux personnes, Chantale Dufour et Mario Tremblay. Il est fait mention que la dernière manifestation de harcèlement a eu lieu le 1^{er} août 2017.

[81] Il allègue dans sa plainte initiale être, depuis deux ans, régulièrement réprimandé pour des écarts de caisse, des permis de circulation mal complétés et autres données informatiques. Il mentionne avoir été suspendu à deux reprises avant de s'absenter du travail pour maladie en 2016. Il soutient subir, sans cesse depuis son retour au travail en 2017, des commentaires négatifs sur la qualité de son travail de la part de Chantale Dufour et Mario Tremblay. Il dit être traité de façon injuste dans la répartition des horaires de travail. Il affirme que des collègues ont été avisées de ne plus l'aider, car elles pourraient perdre leur emploi. Il dit être isolé, dénigré et ridiculisé parfois même devant la clientèle et se sentir atteint dans sa dignité.

¹⁸ 2010 QCCRT 0094.

[82] À l'audience le plaignant ajoute ou précise certains éléments :

- Il dit avoir été surveillé par caméra.
- On lui a demandé quand il pensait prendre sa retraite.
- Il allègue que l'employeur était « *toujours sur son dos* ».

Les reproches à l'égard de Chantale Dufour.

[83] Le plaignant reproche essentiellement à madame Dufour d'avoir eu un comportement incorrect à son endroit. Il soutient qu'elle était impatiente. « *Elle bourrasait et se fâchait* » « *Et chialait* ». Parfois, en présence de clients elle « *le tassait et prenait sa place pour effectuer la saisie des données sur l'ordinateur* ».

[84] Chantale Dufour reconnaît avoir perdu patience à l'endroit du plaignant. Elle explique ainsi son comportement. Pour elle, le logiciel mis en place est facile à utiliser. Il n'y a pour les préposés que quelques opérations à effectuer. Pour faciliter leur travail, elle a pris soin de concevoir un aide-mémoire mis à leur disposition. En principe, après une semaine, un utilisateur est presque autonome. C'est le cas des autres préposés, mais pas du plaignant. Entre 2014 et 2017, elle lui donne fréquemment de l'aide. Elle corrige ses erreurs. Elle répond à ses questions. Elle lui suggère de se mettre en « *mode formation* » pour se pratiquer, mais il semble peu motivé à le faire.

[85] En 2016, elle lui donne une formation de 4 heures. En 2017, une autre plus complète de 27 heures. Malgré cela, au final, le plaignant a toujours des difficultés. Elle doit ainsi répéter souvent les mêmes consignes pour des opérations qu'elle considère très simple.

[86] Les erreurs commises par le plaignant entraînent un surcroît de travail pour madame Dufour. Elle doit vérifier le travail et corriger les erreurs. Parfois, elle n'est même pas en mesure de faire une correction parce qu'il ne peut expliquer son erreur. Tout cela complique son travail. La situation l'irrite.

[87] Il est facile de comprendre que madame Dufour réagisse négativement au comportement du plaignant. L'employeur lui impose la tâche ingrate d'aider et de surveiller un collègue en difficulté. Le plaignant est une source de tracas et engendre un surcroît de travail. Tout porte à croire que madame Dufour développe avec le temps une inimitié envers le plaignant.

[88] Pour le Tribunal, la conduite de madame Dufour ne doit pas pour autant être assimilée à une forme de harcèlement psychologique. Voici pourquoi.

[89] Les comportements reprochés seraient survenus au cours d'une longue période, soit entre 2014 et 2017. Or la preuve soumise est très vague sur la fréquence et les

circonstances précises de ces inconduites. Le Tribunal ne peut se satisfaire de seules allégations du plaignant en l'absence d'une preuve permettant d'objectiver ou corroborer ces perceptions. Le caractère vexatoire et répété des inconduites n'est pas démontré.

[90] Également, il faut mettre en perspective que la relation tendue qui existe entre les deux collègues prend naissance dans un contexte de travail difficile imposé par l'employeur. Un contexte propice à l'apparition de « *rappports sociaux difficiles ou de situations conflictuelles*¹⁹ ». La conduite de Chantal Dufour s'explique par ce contexte. En somme, il s'agit d'une relation conflictuelle qui ne comporte pas de caractère vexatoire caractéristique du harcèlement psychologique au sens de la LNT.

Les reproches à l'égard de Martin Tremblay

[91] Mario Tremblay est le représentant de l'employeur. C'est lui qui a mis en œuvre le plan de redressement imposé au plaignant. Plusieurs reproches lui sont ainsi adressés.

[92] Parmi ceux-ci, plusieurs ne peuvent être retenus par le Tribunal pour le simple motif qu'ils ne sont pas soutenus par une preuve convaincante.

[93] Le plaignant n'a pas démontré que l'employeur lui avait imposé des horaires de travail désavantageux. En fait, l'employeur a fait preuve du contraire. Le Tribunal ne peut retenir l'allégation selon laquelle l'employeur aurait menacé les autres préposées de congédiement si elles l'aidaient. Cette allégation repose sur une preuve par oui-dire qui n'a aucune valeur. Il n'est pas non plus démontré que l'employeur a utilisé la caméra pour le surveiller. Ces caméras étaient installées depuis un certain temps pour des raisons de sécurité, rien ne permet au Tribunal de conclure qu'elles étaient dirigées sur le plaignant dans le dessein de le surveiller. Enfin, le fait de lui demander s'il pense prendre sa retraite n'est pas un comportement qui peut être qualifié de vexatoire.

[94] Selon le plaignant, il y a aussi en 2017 un changement d'attitude de la part de Mario Tremblay qui « *n'est plus comme avant* ». Or encore ici la preuve soumise par le plaignant est très vague sur la fréquence et les circonstances précises des inconduites qu'il allègue. Soutenir que Mario Tremblay n'est « *plus comme avant* » n'est pas suffisant pour conclure que ce changement d'attitude est une manifestation d'une conduite vexatoire.

[95] Pour recevoir la qualification de harcèlement psychologique, un plaignant a l'obligation de démontrer que tous les éléments constitutifs du harcèlement que l'on retrouve à l'article 81.18 de la LNT sont présents. Le Tribunal ne peut, dans ce cadre, se satisfaire d'une preuve imprécise et fondée uniquement sur des perceptions. Or, c'est le cas en l'instance.

¹⁹ *Centre hospitalier régional de Trois-Rivières (Pavillon St-Joseph) c. Syndicat professionnel des infirmières et infirmiers Mauricie/Cœur-du-Québec*, [2006] R.J.D.T. 397.

[96] Par ailleurs, le Tribunal souligne qu'il n'y a pas de connexité entre la conclusion sur l'illégalité du congédiement et les allégations de harcèlement psychologique. Le manquement de l'employeur en regard de son obligation d'accommodement ne peut être assimilé à une forme de harcèlement psychologique au sens de l'article 81.18 de la LNT.

[97] La plainte de harcèlement psychologique est rejetée.

LES MESURES DE RÉPARATIONS

[98] La réintégration est le premier moyen qui s'impose en vertu de l'article 128 de la LNT lorsque le Tribunal accueille une plainte sous l'article 124 de la LNT.

[99] Il n'y a aucune preuve permettant de conclure que la réintégration est impossible, irréaliste ou impraticable. C'est le remède qui doit être utilisé en l'espèce.

PAR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL :

REJETTE	la plainte de harcèlement psychologique (CQ-2017-6245);
REJETTE	la plainte déposée en vertu de l'article 122 de la <i>Loi sur les normes du travail</i> (CQ-2017-6243);
ACCUEILLE	la plainte déposée en vertu de l'article 124 de la <i>Loi sur les normes du travail</i> (CQ-2017-6242);
ANNULE	le congédiement du 25 août 2017;
ORDONNE	La réintégration du plaignant dans une fonction qui respecte ses limitations;
RÉSERVE	sa compétence pour déterminer l'ensemble des mesures de réparations appropriées.

M^e Louisa Lakeb
TASSÉ BERTRAND AVOCATS INC.
Pour la partie demanderesse

MM. Mario Tremblay et Maurice Vincent
Pour la partie défenderesse

Date de mise en délibéré : 1^{er} mai 2018

/nm