

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 17 mars 2005

DEVANT L'ARBITRE : FRANÇOIS HAMELIN

Bell Canada,

ci-après appelée « l'employeur »

Et

Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP),

ci-après appelé « le syndicat »

Grief n° 86-026J de M. R... R...

Litige : congédiement

Procureur patronal : M^e André L. Paiement

Procureur syndical : M. Denis Dufour

Mandat 26 mai 2004

Audience 15 novembre 2004 ainsi que 1^{er},
2 et 4 février 2005

Décision 17 mars 2005

SENTENCE ARBITRALE

I- LE LITIGE

[1] Le 10 mars 2003, M^{me} Lucie Chartré, supérieure immédiate du réclamant, l'informait qu'il était relevé de ses fonctions pour fins d'enquête.

[2] Le 14 mars 2003, M^{me} Chartré a transmis au réclamant l'avis de congédiement suivant :

Cette lettre constitue un avis de congédiement rendu nécessaire pour vos manquements graves au Code de conduite de Bell Canada et plus particulièrement, pour avoir accédé (*sic*) à des lignes de clients et avoir fait de l'écoute sur des lignes de clients à leur insu et sans leur consentement en utilisant les équipements et le temps de la Compagnie à des fins personnelles. Certains de ces gestes qui vous sont reprochés se sont même déroulés sur une période de plus d'une année.

Ces gestes répétés, délibérés et intentionnels ont définitivement rompu le lien de confiance nécessaire au maintien de votre emploi à Bell Canada.

Le congédiement est effectif rétroactivement au 11 mars 2003.

[3] Le 2 avril 2003, le réclamant a déposé le grief sous étude afin de contester cette décision et réclamer sa réintégration avec pleine compensation.

[4] Au début de l'audience, les procureurs ont admis que les procédures de grief et d'arbitrage avaient été suivies, que j'étais valablement saisi du litige et que j'avais compétence pour en disposer.

II- LA PREUVE

[5] À l'audience, les procureurs ont fait entendre les témoins suivants :

- **La preuve patronale**

M^{me} A... S..., téléphoniste
M. Daniel Cadieux, enquêteur interne

- **La défense syndicale**

M. R... R..., technicien aux bureaux centraux

- **La contre-preuve patronale**

M^{me} Lucie Chartré, directrice du secteur « *maintenance des centraux* »

[6] Ces témoignages, les documents déposés en preuve et les admissions des parties ont révélé les faits suivants.

[7] En 1989, l'employeur a engagé le réclamant à titre de technicien aux bureaux centraux. Son travail consistait à effectuer l'installation et la réparation des lignes des abonnés du secteur « *maintenance des centraux* », dirigé par M^{me} Chartré. Ce secteur compte quelque 240 techniciens.

[8] Le réclamant travaillait à partir des bureaux centraux où convergeaient toutes les lignes téléphoniques d'un secteur. Son port d'attache se trouvait à Lachine.

[9] À l'occasion de son travail, le réclamant a connu M^{me} A... S..., une « *assistante au service* » dans un bureau central. Après le divorce de cette dernière, ils ont commencé à se fréquenter.

[10] En mai 2001, une fille est née de leurs fréquentations et ils ont alors décidé de faire vie commune. Le réclamant a donc emménagé dans la résidence de M^{me} S..., qui avait la garde des enfants nés de son mariage, une fille de seize ans et un garçon de douze ans. Selon la preuve entendue, la résidence de M^{me} S... se trouve dans le territoire desservi par le bureau central de Lachine et son numéro de téléphone est le 514 [...].

[11] Au printemps de 2002, leur relation est devenu difficile et orageuse, si bien que le 23 décembre suivant, à la suite de leur rupture, le réclamant a dû quitter le domicile, sans sa fille.

A) La plainte de M^{me} S...

[12] Le 3 février 2003, le réclamant a signifié à M^{me} S... une requête pour obtenir la garde de sa fille et la pension alimentaire qui en découle.

[13] Le jour même, M^{me} S... s'est rendue chez l'employeur afin de déposer une plainte contre le réclamant pour écoute électronique illégale de sa ligne téléphonique de résidence.

[14] Dans son témoignage, M^{me} S... a expliqué qu'un incident survenu le 3 février lui avait confirmé ce dont elle se doutait depuis longtemps, à savoir que le réclamant se livrait à de l'écoute clandestine sur sa ligne téléphonique, et elle a alors décidé de porter plainte.

[15] Le 3 février 2003, M^{me} S... a donc rencontré le directeur de la sécurité de l'employeur, M. Cadieux, afin de déposer sa plainte. Conformément aux directives internes, ce dernier a d'abord invité M^{me} S... à déposer une plainte criminelle contre le réclamant en vertu de l'article 184(1) du Code criminel, qui se lit comme suit :

Interception des communications

184. (1) [INTERCEPTION] Est coupable d'un acte criminel et passible d'un emprisonnement maximal de cinq ans quiconque, au moyen d'un dispositif électromagnétique, acoustique, mécanique ou autre, intercepte volontairement une communication privée.

[16] Le 4 février suivant, M^{me} S... a déposé une plainte criminelle contre le réclamant et le lendemain, 5 février 2003, elle a de nouveau rencontré M. Cadieux.

[17] Lors de cette rencontre, M^{me} S... a rapporté plusieurs incidents remontant au printemps 2000 qui lui faisaient sérieusement croire que le réclamant se livrait à de l'écoute clandestine sur sa ligne et sur celle de son ex-conjoint.

[18] En audience, M^{me} S... a expliqué en détail les différents incidents qu'elle a signalés à M. Cadieux ce jour-là et qui ont ensuite fait l'objet d'une déclaration écrite, datée du 13 février 2003. Elle n'a pas été contre-interrogée sur le sujet.

[19] Dans la déclaration solennelle, le premier incident est décrit comme suit :

Au printemps 2000 j'étais au téléphone à me chicaner avec le père de mes deux grands. Je croyais qu'il m'avait raccroché la ligne au nez mais tout de suite le téléphone sonne et R... me dit qu'il avait coupé la ligne parce qu'il ne voulait pas que mon ex me parle de cette façon.

[20] Selon le témoignage qu'elle a rendu à l'audience, cet incident est survenu au début de sa relation avec le réclamant, alors que tout allait bien entre eux.

[21] Elle a expliqué qu'au milieu d'une altercation avec son ex-conjoint, la communication avait été coupée. Immédiatement après, le réclamant l'avait appelée pour lui dire que c'était lui qui avait coupé la ligne, parce qu'il ne tolérait pas que son ex-conjoint lui parle de cette façon.

[22] Au dire du témoin, cet incident l'avait rendue perplexe, mais elle n'avait pas réagi.

[23] Le second incident relaté dans la déclaration est le suivant :

Quelque temps après j'étais à la maison et R... travaillait. Il m'appelle et me dit « écoutes ça chéri » et il me fait entendre mon ex qui parle avec son beau-père. Je lui dis tout de suite de ne plus jamais faire ça qu'il risquait son emploi pour un imbécile et que je n'étais pas intéressée à ses conversations.

Je commence à me douter qu'il écoute mes conversations mais enfin...

[24] Dans son témoignage, M^{me} S... a précisé qu'il s'agissait d'une conversation entre son ex-conjoint et le conjoint actuel de la mère de ce dernier. Elle avait écouté cette longue conversation, en avait été sidérée et très fâchée.

[25] Elle avait fait savoir au réclamant qu'elle ne voulait pas entendre de telles conversations qui ne l'intéressaient pas, qu'elle ne voulait pas risquer son emploi et ne voulait d'aucune façon être impliquée dans ces manœuvres. « *Libre à toi de risquer ton emploi, mais pas moi* », lui avait-elle alors déclaré.

[26] M^{me} S... a ajouté que cet incident était survenu alors que leur relation était au beau fixe.

[27] Le troisième incident relaté dans la déclaration solennelle se lit comme suit :

J'ai souvent l'impression qu'il écoute parce que j'entends des clics sur la ligne et parfois de la musique en sourdine.

Je ne me souviens plus comment c'est tombé sur le sujet mais il me répond en riant « Voyons tu penses pas que j'écoute ta ligne ». Il me taquine et rit de mon inquiétude l'ai très désinvolte mais moi je suis certaine qu'il écoute.

[28] M^{me} S... a expliqué dans son témoignage qu'en sa qualité d'« *assistante au service* », elle reconnaissait le bruit (« *clic* ») que fait souvent l'équipement d'un technicien qui « *entre sur une ligne* ».

[29] Tout le temps qu'a duré sa relation avec le réclamant, a-t-elle ajouté, elle a souvent entendu de tels « *clics* » et en a parfois discuté avec le réclamant. Ce dernier a cependant toujours nié qu'il écoutait ses conversations et, a-t-elle déclaré, la taquinait à ce sujet. M^{me} S... entretenait malgré tout des doutes, même si elle souhait avoir tort.

[30] Puis, dans son témoignage, M^{me} S... a fait état d'un incident qu'elle avait omis de rapporter dans sa déclaration.

[31] Un soir, en revenant du travail, alors que pendant la journée elle avait eu une conversation téléphonique avec une amie à qui elle n'avait pas parlé depuis longtemps, le réclamant s'est mis à déblatérer contre cette dernière, en faisant allusion à des propos qui avaient été tenus lors de la conversation de l'après-midi et qui concernaient des faits que le réclamant ne pouvait connaître autrement que par écoute illégale.

[32] Dans la déclaration solennelle du 13 février 2003, M^{me} S... a ensuite mentionné l'incident suivant :

Le 31 déc. 2002 je discute au téléphone sur ma ligne avec ma belle-sœur et je lui dis que je ne pourrai pas aller à Québec parce que ma voiture fonctionne très mal. Par contre je vais téléphoner pour entendre son gazouillis. Aussitôt que je raccroche le téléphone sonne affichant interurbain (vers 13 hres 30) et R... me dit : « Ouan c'est moé je te la ramène le 2 (janv. 2003) vers l'heure du souper bye ». J'ai eu la nette impression qu'il ne voulait pas que je parle avec sa mère et pendant la conversation avec ma belle-sœur j'ai entendu le fameux « clic ». J'ai vraiment eu l'impression d'avoir été écoutée.

[33] À l'égard de cet incident, M^{me} S... a expliqué que le 27 décembre 2002, le réclamant avait emmené leur fille dans sa famille, à Québec. Le 31 décembre 2002, elle avait appelé la sœur du réclamant pour lui dire qu'elle ne pouvait aller chercher sa fille le 2 janvier 2003 comme il était prévu, parce qu'elle avait des problèmes avec sa voiture.

[34] Aussitôt après qu'elle eut raccroché, de poursuivre M^{me} S... en audience, le réclamant l'a appelé pour lui dire qu'il ramènerait leur fille chez elle le 2 janvier, ce qui lui a laissé croire que son ex-conjoint avait écouté la conversation qu'elle avait eue avec sa belle-sœur et au cours de laquelle, elle avait entendu le fameux « *clic* ».

[35] La déclaration fait ensuite état de l'incident suivant :

Le 27 janvier il prend la petite pour 1 sem. Mais le 3 fév. À 13 hres il n'est pas là alors je le pagette vers 13 hres 20.

Avant qu'il me rappelle j'appelle au palais de justice pour prendre un rendez-vous et il y a de la musique en sourdine lorsque je prends le récepteur et également lorsque je raccroche et que j'ouvre la ligne de nouveau. Le téléphone sonne et c'est R... mais cette fois la même musique joue mais pas en sourdine. Il m'apprend qu'il garde la petite qu'il ne me la ramène pas.

[36] En audience, M^{me} S... a affirmé que ce jour-là, tout au long de son appel au palais de justice, elle avait entendu une musique en sourdine. Lorsque le réclamant l'avait appelé peu de temps après, elle avait entendu la même musique, plus forte, ce qui, selon elle, confirmait que sa ligne téléphonique faisait l'objet d'écoute illicite.

B) L'enquête de M. Cadieux

[37] À la suite de la rencontre du 5 février 2003 au cours de laquelle M^{me} S... lui avait rapporté ces incidents, M. Cadieux a procédé à une enquête en trois étapes.

1) Première étape : la vérification des registres

[38] Du 5 au 18 février 2003, M. Cadieux a vérifié les registres CSAC des accès physiques aux différents centraux et les relevés SARMS des accès au système DMS pour savoir si le réclamant avait eu accès aux lignes téléphoniques identifiées dans la plainte de M^{me} S...

[39] En audience, M. Cadieux a expliqué que la commande DMS de surveillance d'activités d'une ligne est normalement utilisée par le technicien pour visualiser, sur un écran, toutes les activités d'une ligne afin de pouvoir surveiller son fonctionnement et effectuer les réparations nécessaires. Il s'agit d'une opération de vérification et de contrôle technique d'une ligne à des fins de réparation.

[40] La commande DMS, a-t-il ajouté, fait apparaître à l'écran de l'ordinateur toute activité qui survient sur la ligne, en indiquant le numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé. Cette commande, a-t-il précisé, ne permet pas d'entendre les conversations téléphoniques. Pour y parvenir, le technicien doit utiliser un appareil d'écoute appelé « *bottine* », dont les deux tiges doivent être branchées sur les bornes « *in et out* » de la ligne téléphonique à surveiller. Le branchement de ces tiges sur les bornes, d'ajouter le témoin, entraîne souvent un « *clic* » caractéristique selon l'équipement et les installations en place.

[41] M. Cadieux a expliqué que dans le cours de leur travail, les techniciens ont recours à l'écoute téléphonique lorsqu'ils doivent diagnostiquer un problème et effectuer des réparations. Ils doivent toutefois en informer au préalable les clients.

[42] Sur le sujet, la preuve a finalement révélé que dans un bureau central, l'écoute d'une ligne téléphonique située dans son territoire ne laisse aucune trace visible.

[43] Ceci étant précisé, M. Cadieux a indiqué que son enquête portant sur la commande DMS avait révélé qu'entre juin 2002 et février 2003, le réclamant avait utilisé cette commande aux 165 occasions suivantes :

- 154 vérifications de la ligne de M^{me} S... – Ces vérifications ont eu lieu plusieurs fois par semaine et souvent, quotidiennement
- 3 vérifications de la ligne de l'ex-conjoint de M^{me} S..., laquelle se trouve dans le territoire du bureau central de Lachine : 1^{er} novembre 2001, 30 janvier 2002 et 19 avril 2002
- 7 vérifications de la ligne des parents du réclamant, à Québec, entre le 15 novembre 2001 et le 25 novembre 2002
- 1 vérification de la ligne de la nouvelle amie du réclamant, à Québec le 31 janvier 2003

[44] Plus particulièrement dans le cas des vérifications de la ligne de M^{me} S..., un examen des fiches de présence au travail du réclamant révèle que chaque fois, ce dernier était en service dans le bureau central de Lachine.

[45] Au dire de M. Cadieux, le nombre élevé de demandes de vérification de la ligne de M^{me} S... laisse clairement voir que ces demandes n'avaient aucun rapport avec le travail du réclamant.

[46] En opération normale, a-t-il expliqué, une seule demande DMS de surveillance et de visualisation d'une ligne permet d'identifier les problèmes et de procéder aux réparations qui s'imposent.

2) Deuxième étape : les caméras de surveillance

[47] Une fois la première étape réalisée, M. Cadieux a dissimulé trois caméras de surveillance au poste de travail du réclamant afin de vérifier si la surveillance et la visualisation d'une ligne par ce dernier étaient accompagnées ou non de l'écoute des conversations téléphoniques.

[48] Cette surveillance a permis de constater *de visu* que le réclamant s'était servi de la « *bottine* » pour écouter la ligne téléphonique de M^{me} S... à onze reprises entre le 21 février et le 7 mars 2003 : 2 fois le 21 février, 5 fois le 3 mars, 3 fois le 15 mars et 1 fois le 7 mars.

3) Troisième étape : la rencontre du 10 mars 2003

[49] M. Cadieux a finalement décidé de rencontrer le réclamant en compagnie de M^{me} Chartré et d'un délégué syndical, afin de connaître sa version.

[50] Lors de cette rencontre, M. Cadieux a posé les questions au réclamant et M^{me} Chartré a noté les réponses de ce dernier. À la fin de la rencontre, une déclaration sous forme de questions et réponses a été préparée, que le réclamant a cependant refusé de signer.

[51] En audience, le réclamant n'a pas nié les informations contenues dans cette déclaration, lesquelles ont par ailleurs été corroborées par les notes qu'avait prises M^{me} Chartré au cours de l'entrevue.

[52] Lors de la rencontre avec M. Cadieux, le réclamant a, dans un premier temps, nié s'être livré à de l'écoute clandestine au travail.

[53] Appelé à expliquer certaines récentes commandes DMS en rapport avec des lignes de Québec, il a expliqué qu'il s'agissait des lignes de parents ou d'amis à qui il voulait parler. Comme leur ligne était déjà occupée, a-t-il prétendu, il avait actionné la commande DMS de visualisation d'activités afin de savoir à quel moment elle ne le serait plus. Le réclamant a admis que cette pratique était contraire au *Code de conduite* de l'employeur.

[54] Puis, interrogé sur les nombreuses commandes DMS concernant la ligne de M^{me} S... depuis quelques années, le réclamant a expliqué qu'entre mars 2001 et décembre 2002, il s'agissait de sa propre ligne téléphonique puisqu'il cohabitait alors avec M^{me} S... Il a expliqué qu'il faisait alors régulièrement une demande DMS pour cette ligne « *afin d'éviter que son ordinateur ne se ferme automatiquement, mais jamais pour faire de l'écoute électronique* ».

[55] À ce sujet, la preuve a révélé que l'ordinateur du système DMS s'éteint automatiquement après deux heures d'inactivité. Dans le cours ordinaire du travail d'un technicien, il est cependant rare que ce dernier ne fasse aucune demande DMS pendant une aussi longue période, si bien qu'il est rare que son ordinateur s'éteigne. Le cas échéant, le système DMS entre automatiquement en fonction dès que le technicien fait une demande de visualisation.

[56] Quoi qu'il en soit, la preuve révèle que la façon de procéder du réclamant était inhabituelle pour un technicien.

[57] À maintes reprises au cours de la rencontre avec M. Cadieux, le réclamant a nié s'être livré à de l'écoute clandestine. Il a toutefois dû admettre sa faute après avoir été confronté à la preuve vidéo soumise par l'employeur. Il a toutefois affirmé ne jamais s'y être adonné avant février et mars 2003.

C) Le témoignage du réclamant

[58] En audience, le réclamant a expliqué sa faute par la détresse où il se trouvait depuis qu'il avait quitté M^{me} S... et l'obligation d'assurer tant la sécurité de sa fille que la sienne propre.

[59] Le réclamant a ensuite précisé que ses problèmes matrimoniaux avaient débuté au début de 2002.

[60] À son dire, M^{me} S... consomme régulièrement de l'alcool et des drogues, devient souvent hystérique et violente, abdique son autorité parentale tant devant les enfants qu'elle a eus de sa première union que devant leur fille de deux ans et à l'époque, faisait preuve de cruauté mentale à son endroit. Il soupçonnait par ailleurs le fils de M^{me} S... d'entretenir des rapports incestueux avec leur fille.

[61] Au printemps 2002, le réclamant a donc décidé d'avoir recours au Programme d'aide aux employés de l'employeur et a consulté l'avocat vers lequel on l'a dirigé. Au dire du réclamant, cet avocat lui a conseillé d'exercer une plus grande surveillance de sa conjointe et de leur enfant.

[62] Le 26 juin 2002, d'affirmer le réclamant, il a été victime de violence conjugale et, à sa demande, les policiers se sont rendus à son domicile. Il n'a déposé aucune plainte mais a de nouveau eu recours au programme d'aide. Il a alors rencontré un nouvel avocat, qui lui a fait les mêmes recommandations que celui qu'il avait consulté au printemps.

[63] Après une période d'accalmie, de poursuivre le réclamant, les problèmes ont recommencé à l'automne 2002 : manipulations, menaces, violence... Encore une fois, un autre avocat du programme d'aide lui a conseillé d'accroître la surveillance des activités de sa conjointe et de leur enfant.

[64] Au mois de novembre 2002, le réclamant a consulté un avocat afin de connaître ses droits s'il se séparait de M^{me} S..., notamment en rapport avec la garde de leur fille.

[65] Le 23 décembre 2002, à la suite d'une dispute, le réclamant a définitivement quitté le domicile conjugal et a demandé à son procureur de préparer les procédures afin qu'il puisse obtenir la garde de leur fille. Cette requête a été signifiée à M^{me} S... le 3 février 2003.

[66] Au dire du réclamant, c'est vers la mi-décembre 2002, peu avant son départ du domicile conjugal, qu'il a commencé à se livrer à l'écoute illégale de la ligne de M^{me} S... et ce, dans le seul but de protéger leur fille et de se protéger lui-même.

[67] Selon lui, il n'a écouté les conversations de M^{me} S... qu'à cinq ou six reprises entre la mi-décembre 2002 et la fin de février 2003. En contre-interrogatoire, il a affirmé qu'il n'écoutait pas toutes les conversations de M^{me} S..., mais seulement celles qui pouvaient concerner son problème de sécurité personnelle. Embarrassé, il a toutefois dû admettre avec réticence que pour ce faire, il devait écouter toutes les conversations de son ex-conjointe.

[68] Toujours en contre-interrogatoire, le réclamant n'a pu expliquer pourquoi, à quelques occasions, il avait fait des demandes de visualisation de la ligne de l'ex-conjoint de M^{me} S... en 2001, alors que sa relation avec cette dernière était pourtant bonne.

[69] Finalement, le réclamant a catégoriquement nié tous les incidents rapportés dans la déclaration solennelle de M^{me} S..., datée du 13 février 2003. Il n'a cependant apporté aucune explication.

III- LES PRÉTENTIONS DES PARTIES

A) La plaidoirie patronale

[70] Le procureur patronal rappelle d'abord qu'afin de garantir à ses clients la confidentialité de toutes leurs conversations téléphoniques, l'employeur exige de ses techniciens une intégrité exemplaire.

[71] Au dire du procureur, tout technicien qui s'adonne à l'écoute illicite d'une ligne téléphonique pour des motifs personnels commet une faute très grave, qui entraîne automatiquement son congédiement, sans compter qu'il risque une poursuite criminelle.

[72] En l'espèce, de poursuivre le procureur, l'employeur a installé des caméras de surveillance au poste de travail du réclamant à la suite d'une plainte qu'il avait reçue. Le procureur a ajouté que cette opération avait permis à l'employeur de constater qu'à l'occasion de quatre des cinq journées de surveillance, le réclamant s'était effectivement adonné à l'écoute illicite des conversations téléphoniques de son ex-conjointe.

[73] La preuve a par ailleurs révélé, a-t-il soutenu, qu'au cours des deux années précédentes, le réclamant s'était livré à quelque 165 activités de surveillance de la ligne téléphonique de M^{me} S... et de celle de l'ex-conjoint de cette dernière, vraisemblablement pour écouter leurs conversations téléphoniques. Le témoignage de M^{me} S..., à qui le réclamant avait fait des aveux, a corroboré ces faits.

[74] Selon le procureur patronal, l'explication du réclamant selon laquelle il faisait régulièrement une demande DMS pour la ligne de M^{me} S... « *afin d'éviter que son ordinateur ne se ferme automatiquement* » n'est pas sérieuse et ne constitue d'ailleurs pas une pratique habituelle chez les techniciens.

[75] Le procureur a d'autre part signalé que le réclamant avait tardé à admettre ses fautes, qu'il ne l'a fait qu'après avoir été confronté à une preuve vidéo et que ses aveux se sont limités aux seuls incidents révélés par cette preuve.

[76] Le procureur a finalement soumis que la défense de détresse psychologique du réclamant n'est pas fondée sur une preuve médicale comme le requiert la jurisprudence, mais uniquement sur ses impressions personnelles. À son dire, cette détresse alléguée n'était par ailleurs pas de nature à empêcher le réclamant de réaliser les conséquences de ses actes.

[77] Le procureur patronal a déposé plusieurs décisions arbitrales au soutien de ses prétentions.

B) La plaidoirie syndicale

[78] Tout en reconnaissant la gravité des fautes reprochées au réclamant, le procureur syndical a soutenu qu'elles s'expliquaient par les importants problèmes qu'il avait connus avec son ex-conjointe et n'étaient destinées qu'à assurer la sécurité de sa fille dont il souhaitait obtenir la garde.

[79] Le procureur a fait valoir que les problèmes conjugaux du réclamant étaient graves : manipulations, cruauté mentale, violence physique et problèmes d'alcool de M^{me} S...

[80] Le procureur a rappelé que le réclamant avait dû consulter à quelques reprises le Programme d'aide aux employés, où on lui a uniquement conseillé d'exercer une surveillance accrue des activités de sa conjointe.

[81] Puis, de poursuivre le procureur, le 23 décembre 2002, le réclamant a dû quitter le domicile conjugal, ce qui a rendu plus difficile la surveillance de M^{me} S... Pris de panique, a-t-il allégué, le réclamant s'est alors adonné à l'écoute illicite de la ligne téléphonique de cette dernière à compter du mois de février 2003.

[82] Le procureur syndical a reconnu que le réclamant n'était pas malade au point de ne pas comprendre les conséquences de ses actes mais, a-t-il soutenu, le stress important qu'il subissait avait altéré momentanément son jugement.

[83] Le procureur a allégué que pour plusieurs motifs, le réclamant méritait une seconde chance : il n'a pas agi par intérêt, ni pour s'enrichir, il a admis les faits dès que l'employeur les lui a révélés en détail, il possède une grande ancienneté et son dossier disciplinaire est vierge et finalement, il a fait l'objet de plaintes criminelles pour les mêmes fautes.

[84] Dans les circonstances, de conclure le procureur, une longue suspension devrait être substituée au congédiement.

IV- DÉCISION ET MOTIFS

[85] Le grief sous étude, rappelons-le, conteste la décision qu'a prise l'employeur de congédier le réclamant « *pour avoir accédé (sic) à des lignes de clients et avoir fait de l'écoute sur des lignes de clients à leur insu et sans leur consentement en utilisant les équipements et le temps de la Compagnie à des fins personnelles (...) sur une période de plus d'une année* ».

[86] Le réclamant a partiellement admis les fautes qui lui sont reprochées, en expliquant son geste par des motifs de sécurité et de détresse psychologique.

[87] Avec respect pour l'opinion contraire, je tiens à signaler que les fautes qui sont reprochées au réclamant vont au-delà des cinq ou six fois qu'il a admis s'être adonné à l'écoute illicite de la ligne téléphonique de M^{me} S... et j'estime que les motifs de

sécurité et de détresse qu'il a invoqués ne sont pas les seuls qui l'ont poussé à commettre ces fautes.

[88] À vrai dire, les aveux du réclamant manquent de sincérité et de constance.

[89] Ainsi, lors de la rencontre du 10 mars 2003 avec M. Cadieux et M^{me} Chartré, il a d'abord nié à plusieurs reprises s'être livré à l'écoute illicite de lignes téléphoniques, pour ensuite admettre le contraire devant l'évidence accablante de la preuve vidéo, mais uniquement pour la période de février 2003.

[90] Cette preuve vidéo montre que le réclamant s'est adonné à l'écoute illicite de la ligne téléphonique de son ex-conjointe à onze reprises entre le 21 février et le 7 mars 2003, soit environ cinq fois par semaine ou une fois par jour.

[91] Dans son rapport, M. Cadieux précise que les caméras révèlent que chaque fois que l'écran de l'ordinateur du réclamant montrait une activité sur la ligne de M^{me} S..., ce dernier s'adonnait à l'écoute des conversations de son ex-conjointe.

[92] En audience, le réclamant a expliqué son geste par des motifs de sécurité liés à son départ du domicile conjugal, le 23 décembre 2002. Selon lui, c'est peu avant ce départ, soit à la mi-décembre, qu'il a commencé à écouter les conversations de sa conjointe.

[93] Pour la période s'étendant de la mi-décembre 2002 au 7 mars 2003, la situation et les motifs de sécurité du réclamant étaient les mêmes, de sorte que, toutes choses étant par ailleurs égales, il n'y a aucune raison pour que la fréquence de l'écoute de la ligne de son ex-conjointe soit notablement différente de celle de la période de surveillance vidéo du 21 février au 7 mars.

[94] Les aveux du réclamant portent à croire que de la mi-décembre au 7 mars 2003 (10 semaines), il s'est adonné à l'écoute illicite des conversations de son ex-conjointe à environ cinquante reprises.

[95] Une preuve prépondérante a par ailleurs établi que le réclamant s'était adonné à l'écoute illégale de la ligne de son ex-conjointe au cours des deux années précédant la mi-décembre 2002.

[96] La vérification des registres de l'employeur a en effet révélé que de juin 2001 à février 2003 le réclamant avait fait des requêtes DMS de visualisation de la ligne de son ex-conjointe à 154 reprises

[97] Son explication selon laquelle il faisait ces requêtes uniquement pour éviter que son ordinateur ne s'éteigne après deux heures d'inactivité n'est pas plausible. Outre le fait qu'il ne s'agit pas d'une pratique usuelle chez les techniciens, la preuve a révélé que ces derniers utilisent régulièrement les requêtes DMS à l'occasion de leur travail, si bien que leur ordinateur est rarement inactif pendant plus de deux heures.

[98] Pour ces motifs, j'estime que les requêtes DMS du réclamant pour la ligne téléphonique de M^{me} S... étaient destinées à lui permettre d'écouter illégalement les conversations de cette dernière, à des fins personnelles.

[99] Cette conclusion logique est par ailleurs corroborée par deux éléments de preuve indépendants. Il y a d'abord le fait que le réclamant a été absolument incapable d'expliquer pourquoi il avait visualisé à trois reprises la ligne de l'ex-conjoint de M^{me} S...

[100] Il y a ensuite la plainte que cette dernière a déposée et où elle relate de façon détaillée et très circonstanciée cinq incidents au cours desquels, selon elle, le réclamant s'est adonné à l'écoute illicite de ses conversations téléphoniques, notamment en raison du « clic » caractéristique d'une ligne mise sous écoute qu'elle a maintes fois entendu.

[101] En audience, le procureur syndical, qui avait pourtant tout le loisir de contre-interroger M^{me} S... sur ces incidents incriminants, a choisi de n'en rien faire, manifestement à la demande du réclamant, pour lui éviter d'éventuelles contradictions. Par conséquent, en raison de la constance et de la vraisemblance de la preuve sur ces incidents, je dois les tenir pour avérés.

[102] L'examen de ces incidents révèle par ailleurs que plusieurs d'entre eux sont survenus avant le début de 2001, alors que la situation conjugale du réclamant ne s'était pas encore détériorée.

[103] Pour tous ces motifs, je dois conclure qu'une preuve largement prépondérante établit que dès l'an 2000, le réclamant s'adonnait à l'écoute illégale de la ligne de M^{me} S... et qu'il a poursuivi ses activités jusqu'en février 2003. En tout, pendant cette période, il s'est livré à l'écoute des conversations de M^{me} S... à quelque 150 reprises, dont une cinquantaine à compter de la mi-décembre 2002, en prévision et en raison de son départ du domicile conjugal.

[104] Sur le sujet, trois remarques s'imposent.

[105] Première remarque : il s'agit d'un nombre d'occasions d'écoute illicite beaucoup plus élevé et sur une période beaucoup plus longue que ce que le réclamant a été contraint d'admettre devant l'évidence.

[106] Seconde remarque : l'écoute illégale de la ligne de M^{me} S... n'a pas toujours été dictée par des motifs de sécurité. Cela est particulièrement vrai pour la période antérieure à 2002 ainsi que celle antérieure à la mi-décembre 2002.

[107] Troisième remarque : elle concerne le motif de détresse invoqué par le réclamant.

[108] J'ignore si tous les faits allégués par le réclamant en rapport avec sa situation matrimoniale sont vrais, parce que je n'ai pas eu le bénéfice d'entendre la version de M^{me} S... sur le sujet. Toutefois, en tenant ces allégations pour avérées, j'admets que la situation que vivait le réclamant était très difficile et qu'il pouvait être en proie à une

certaine détresse, mais certainement pas au point de perdre contact avec la réalité et de ne pas comprendre les conséquences de ses gestes.

[109] Avant 2002, il ne faut pas l'oublier, la situation matrimoniale du réclamant était normale et pourtant, il s'est livré à l'écoute illicite des conversations de M^{me} S... À compter de 2002, alors que sa relation avec cette dernière a progressivement dégénéré, il a continué de s'adonner à l'écoute illégale des conversations de sa conjointe et ses activités ont augmenté à compter de l'automne 2002, en raison, selon lui, de motifs de sécurité.

[110] On constate donc que ce n'est pas la détresse psychologique qui l'a poussé à s'adonner à l'écoute illicite des conversations téléphoniques de M^{me} S..., comme a d'ailleurs dû l'admettre son procureur. Encore une fois, je le répète, il vivait une situation difficile, mais il avait parfaitement conscience de la réalité.

[111] De toute façon, une défense de détresse psychologique se doit d'être appuyée par une preuve médicale.

[112] Pour ces motifs, la défense fondée sur la détresse et la sécurité invoquée par le réclamant pour expliquer ses gestes doit être écartée.

[113] Dans les circonstances, le procureur patronal a effectivement démontré qu'à quelque 150 occasions, le réclamant s'est adonné à l'écoute illégale des lignes des clients de son employeur, à des fins personnelles et sur une période de quelques années.

[114] Avec égard pour la position contraire, il faut bien admettre que ces fautes délibérées et répétées sont très graves et il n'est certainement pas déraisonnable de conclure qu'elles ont définitivement rompu le lien de confiance nécessaire au maintien du lien d'emploi du réclamant.

[115] Je me permets par ailleurs de rapporter l'extrait suivant d'une décision rendue par l'arbitre Frumkin en rapport avec une affaire similaire, qui s'applique tout à fait au cas sous étude :

Il est admis que le plaignant a commis un acte grave en se branchant sur les lignes téléphoniques privées de clients de la compagnie. Ses gestes constituaient une violation directe du code d'éthique de la compagnie qui établit les normes d'éthique et les responsabilités de la compagnie envers ses abonnés de même que les responsabilités de ses employés pour ce qui est du respect de ces normes. À cet effet, il suffit de reproduire la section du code d'éthique de la compagnie que l'on retrouve à la section « Respect de la vie privée » et qui se lit comme suit :

Respect de la vie privé

Il est du devoir de tout employé de respecter la vie privée de l'abonné et de tenir pour strictement confidentielle toute information de nature personnelle ou professionnelle concernant

l'abonné qui a pu être portée à sa connaissance. On entend ici toute information verbale ou écrite appartenant à l'abonné, que l'employé en ait eu connaissance à son lieu de travail ou chez l'abonné.

Nous avons l'obligation légale autant que morale de préserver le secret des communications, ce en vertu du Code criminel du Canada et de la loi constitutive spéciale de la compagnie ainsi que d'autres lois qui interdisent l'interception et la divulgation des communications privées, sauf dans les cas prévus par ces lois. Un employé peut intercepter une communication privée seulement lorsqu'une telle interception est nécessaire pour assurer le service ou pour effectuer des vérifications d'équipements ou des contrôles de la qualité.

L'objet ou le contenu des communications téléphoniques ou informatiques – ou même l'existence d'une telle communication – ne doit jamais être révélé à un tiers par un employé de Bell.

Toutefois, comme les abonnés eux-mêmes doivent se plier à la loi, les employés sont tenus, selon la politique de la compagnie, de signaler la présence d'installations non autorisées, de dispositifs d'écoute électronique ou de toute autre activité illégale. Les pratiques de la compagnie nous indiquent ce qu'il y a lieu de faire en pareil cas.

Par conséquent, il ne saurait y avoir de doute que les actes du plaignant constituaient une violation des règlements et des normes de la compagnie de tel (*sic*) sorte que la compagnie a eu raison de réagir.

Ordinairement, les actes comme ceux qu'a posés les plaignant dans la présente affaire justifieraient amplement un congédiement. L'obligation qui est faite à la compagnie de protéger la vie privée de ses abonnés est fondamentale. Celle-ci occupe une position unique comme compagnie de service publique. Elle peut prendre connaissance de conversations privées à volonté. Pour cette raison, les abonnés doivent être convaincus que leur droit à la confidentialité dans les communications téléphoniques est protégé et sûr.

Pour s'assurer que le droit à la confidentialité de ses abonnés est protégé, la compagnie doit pouvoir se fier à ses employés. Un employé qui, dans l'accomplissement de son travail, peut intercepter une conversation privée d'un abonné de la compagnie doit être digne de la plus grande des confiances. En outre, la compagnie doit jouir de la plus grande latitude lorsqu'elle a affaire à des employés dont les actes jettent un doute sur cette confiance. C'est pour cette raison que le congédiement sera toujours une réelle possibilité et peut-être même la seule lorsque des violations comme celles qu'a commises le plaignant

sont découvertes, en l'absence de la plus contraignante des circonstances atténuantes.¹

[116] L'arbitre Frumkin analyse ensuite la défense de détresse psychologique invoquée par le plaignant et évalue la situation comme suit :

Le tribunal a évalué avec soin la preuve et les arguments soumis par le syndicat de même que la gravité des actes du plaignant dans la présente affaire. Il ne doute pas de la sincérité du plaignant lorsqu'il a fait état de la détresse émotive dans laquelle il se débattait en raison de sa situation financière et de ses habitudes de jeu et il prend acte de ses dix sept années de service au sein de la compagnie, lesquelles représentent presque la totalité de sa carrière. Il ne peut ignorer, toutefois, la gravité et la nature des violations, lesquelles, selon lui, l'emportent sur toutes autres explications, sauf peut-être celles qui sont fondées sur des motifs médicaux sérieux.

Les violations commises dans la présente affaire n'étaient pas le résultat d'une simple impulsion et ne constituaient pas des incidents isolés. Au contraire, elles étaient planifiées et délibérées, se sont produites sur une longue période et se sont répétées fréquemment, bien au-delà de la période au cours de laquelle les activités du plaignant ont été contrôlées.

Il n'a pas été établi en preuve que l'état d'esprit du plaignant pendant les événements, quel qu'ait été le stress qu'il a subi, équivalait à un état pathologique. Celui-ci n'a cherché à obtenir aucun traitement médical ni aucune aide pour maîtriser son habitude de jeu. Il savait parfaitement bien ce qu'il faisait et son but était clair : intervenir clandestinement dans des communications téléphoniques privées par des moyens qui lui étaient rendus accessibles en raison du poste qu'il occupait au sein de la compagnie. Ses activités n'ont pris fin que lorsqu'on les a découvertes et qu'on l'a suspendu de son poste. Bien que, de son propre aveu, ses activités reliées au jeu avaient pris fin au mois de juillet 1993 et nonobstant le fait qu'il ait repris sa vie commune avec sa femme et ses enfants, il a continué à intervenir dans ces communications privées sans se préoccuper des droits des personnes qu'il espionnait ni de la position dans laquelle il mettait la compagnie.

Il faut également considérer le fait que le plaignant savait qu'il posait des gestes répréhensibles et qu'il commettait peut-être la plus grave des violations des règlements de la compagnie qu'un employé puisse se permettre. En fait, il a rapidement nié avoir commis toute violation que ce soit lorsqu'on l'a interrogé la première fois. Il a plutôt affirmé être victime d'une conspiration de la part de ses confrères de travail. En outre, les interventions du plaignant étaient devenues si fréquentes qu'elles constituaient presque une activité routinière dans sa journée de travail. Il ne semble pas que celui-ci ait sérieusement tenu compte de ses responsabilités ni de la confiance que la compagnie avait mise en lui.²

[117] En l'espèce, il n'y a pas de raison de s'écarter des principes et conclusions contenus dans cette affaire, similaire à celle sous étude.

¹ Bell Canada –et- Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (grief de Daniel Auger), M^e Harvey Frumkin, arbitre, 29 mai 1995, p. 6 et 7.

² *Ibid.* p. 8 et 9.

[118] Dans les deux cas, les employés congédiés avaient posé des gestes prémédités et répétés, nullement isolés. Dans les deux cas, ils avaient utilisé les moyens à leur disposition à l'occasion de leur travail pour violer le droit à la confidentialité des clients de l'employeur, droit que ce dernier est tenu de protéger. Dans les deux cas, il s'agit de manquements très graves.

V- DISPOSITIF

[119] Pour toutes les raisons qui précèdent, après avoir examiné la preuve et les plaidoiries, vérifié le droit et la jurisprudence applicables et sur le tout délibéré, je rejette le grief n° 86-026J de M. R... R...

François Hamelin, arbitre

Pour le syndicat : M^e André L. Paiement

Pour l'employeur : M. Denis Dufour

Date d'audience : 15 novembre 2004 ainsi que 1^{er}, 2 et 4 février 2005

Réf. : 3918-G

c:\hamelin\bell.mars05.doc