

**Syndicat des travailleurs et travailleuses du CSSS de l'Énergie - CSN
catégorie 2 - 3 et Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie
(CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec) (griefs syndicaux)
TRIBUNAL D'ARBITRAGE**

2017 QCTA 33

ME DENIS NADEAU, ARBITRE

**SYNDICAT DES TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES
DU CSSS DE L'ÉNERGIE - CSN CATÉGORIE 2 - 3**

-ET-

**CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ÉNERGIE
(CIUSSS DE LA MAURICIE-ET-DU-CENTRE-DU-QUÉBEC)**

**GRIEFS : Nos. 177921, 186472, 186482, 186492,
186495, 209569**

LE 18 JANVIER 2017

SENTENCE ARBITRALE

Dans un objectif annoncé d'amélioration du service à la clientèle, l'employeur a adopté, en juin 2012, une Politique prévoyant l'enregistrement de toutes les conversations téléphoniques de certains des services de l'établissement. Mis en vigueur au début de 2013, le système enregistre les conversations téléphoniques des personnes salariées travaillant à la centrale des rendez-vous et celles de la liste de rappel. Le syndicat conteste la légalité de cette Politique sur la base du non-respect de la vie privée des salariés concernés et de son caractère déraisonnable. Telle est la trame centrale du présent litige.

I) LES FAITS

1. Le 12 juin 2012, l'employeur a adopté une politique intitulée *Enregistrement des conversations téléphoniques* (A-3). Cette politique a été contestée par le syndicat le 6 juillet 2012. (A-4) Subséquemment à l'adoption de la politique, l'employeur a diffusé cinq communiqués relatifs à son implantation (A-5, A-7, A-9, A-10 et A-13). Tous ces communiqués ont également été contestés par grief. (A-6, A-8, A-11, A-12 et A-14)

2. Le Préambule et le but de cette politique sont énoncés comme suit (A-3) :

1.- PRÉAMBULE

Dans le cadre du travail quotidien, plusieurs membres du personnel du Centre de santé et des services sociaux de l'Énergie sont en contact téléphonique avec des clients, tant à l'interne qu'à l'externe. Compte tenu de l'importance qu'elle accorde à la qualité des services et tout en respectant les lois et règlements en vigueur, la direction de l'établissement met en place différents moyens technologiques permettant l'enregistrement des conversations téléphoniques. Ces enregistrements sont susceptibles de se produire entre les membres de son personnel et les personnes qui utilisent ses services, qu'il s'agisse de personnes étrangères à l'établissement ou de membres du personnel dans leurs relations avec certains services administratifs.

2. BUT

Définir les modalités d'application permettant d'améliorer le service à la clientèle en procédant à l'enregistrement des communications téléphoniques tenues entre les membres du personnel de certains services de l'établissement et leurs clients.

3. Yves Arsenault était directeur des ressources humaines au moment de l'adoption de la Politique. Il explique qu'au moment où l'organisation élaborait la planification stratégique de 2012-2015, il a été décidé que l'accent devait

être mis sur la qualité des services. Il indique, à ce sujet, que des gestionnaires ou des membres du conseil d'administration avaient fait état de « certaines réponses faites à l'égard de clients externes de l'organisation ». Il dit que « parfois, des membres du CA avaient reçu des commentaires de gens qui avaient appelé à l'admission et avaient été mal orientés, mal dirigés. » Il dit qu'il s'agit de propos transmis de « bouche à oreille ».

4. Yves Arsenault indique que ces propos étaient rapportés par le directeur général de l'époque, Guy Lemieux à l'occasion de réunions du conseil d'administration où lui-même était généralement présent. « M. Lemieux a dit « il y a eu des commentaires venant de membres du conseil d'administration, sur la qualité de la réception des appels à l'accueil. » Yves Arsenault indique qu'il ne sait pas qui étaient les auteurs de ces commentaires, ni la teneur exacte de ceux-ci, sauf le cas d'un membre du conseil d'administration qui a dit avoir appelé à l'accueil et ne pas avoir été bien dirigé, et avoir été « répondu sèchement. »

5. Face à cette situation, le directeur explique que deux actions ont été mises en place : (1) une formation sur le service à la clientèle ; destinée aux agents en contact avec la clientèle externe, afin de leur donner des techniques pour bien guider les gens de l'externe, (2) la mise en place d'un système d'enregistrement des appels téléphoniques ; ce qui est, selon lui, « un complément lié à la formation. » Il précise que ce système était « principalement lié au service à la clientèle externe, les patients, visiteurs, fournisseurs.

6. Le directeur indique que le directeur général Lemieux croyait que « lorsque les gens appellent, c'est le premier contact avec l'organisation et on a intérêt à bien les introduire, les accueillir. »

7. Par ailleurs, Yves Arsenault explique que pour la direction des ressources humaines, « on a une clientèle interne ; les employés, les gestionnaires, les syndicats. » Il précise qu'il s'agit là de « clients internes ». À ce titre, il indique que le service de la liste de rappel, qui relève des ressources humaines, a beaucoup de relations avec cette clientèle. Ainsi, en prévoyant les enregistrements de ce service, le directeur explique « qu'on voulait s'assurer que les services soient bien dispensés, que les interactions entre la clientèle interne (les employés sur la liste de rappel) étaient bonnes, claires et précises ».

8. Yves Arsenault reconnaît qu'au moment où les mesures ont été décidées (formation et enregistrement des appels), il n'y avait pas d'analyse particulière sur la question du service à la clientèle. Il dit que « ce n'était pas le but visé ». Selon lui, l'organisation ferait de la formation et, avec les enregistrements, « va pouvoir faire de la rétroaction gestionnaires-salariés », dans le cadre « d'un processus d'amélioration continue » et non pas, dit-il, de « démarches

coercitives », mais plutôt « de *coaching*, d'apprentissage. » À cet égard, il donne l'exemple où une situation survient avec une personne de la clientèle : il y a alors une revue de l'information donnée à la personne afin d'identifier pourquoi il y a eu méprise et pour indiquer les informations à donner à l'avenir.

9. Le directeur Arsenault ne sait pas quel est le nombre de plaintes qui sont déposées à la Commissaire aux plaintes ou directement aux gestionnaires au sujet du service à la clientèle.

10. Relativement à l'axe premier de former le personnel au service à la clientèle, le directeur ne peut dire quel a été le contenu de cette formation, mais sait qu'il y a eu quelques séances de formation entre 2011 et 2013.

11. Quant à l'enregistrement des appels des salariés de la liste de rappel, le directeur explique que les communications entre gestionnaires ne sont pas enregistrées, mais qu'elles le sont lorsque le gestionnaire appelle la liste de rappel pour demander, par exemple, des précisions (heure du début du remplacement, spécialité concernée, besoins particuliers). Selon lui, l'enregistrement des appels à ce service permet de former les techniciens de la liste afin qu'ils sachent quelles questions doivent être posées aux gestionnaires lorsque ceux-ci font appel à leurs services.

12. Le directeur Arsenault explique qu'après avoir déposé la Politique A-3, qui indique à sa page 6 la « liste des postes touchés par l'enregistrement pour des fins de qualité », la direction des services techniques l'a avisé qu'à certains endroits, le système téléphonique ne permettait pas l'enregistrement. Par ailleurs, il ne peut dire si tous les postes enregistrés ont toujours le message faisant état de l'enregistrement de l'appel. Il souligne qu'en 2014, suite à la fusion, entre 700 à 800 personnes ont déménagé et il ne peut dire si la technique a toujours suivi.

13. Par ailleurs, le directeur Arsenault ne sait pas à quelles « obligations légales » réfère la seconde Modalité apparaissant au point 6 de la Politique A-3. Le directeur Arsenault affirme ne pas savoir non plus quelle a été la teneur des discussions tenues entre Marc Trépanier, un gestionnaire de son équipe, et les instances syndicales à propos de la Politique. Il dit qu'il est « possible » que la version no.1 de la Politique (S-2) ait fait partie de la démarche de consultation, mais il ne se souvient pas qu'une rencontre se soit déroulée le 26 octobre 2011 entre le syndicat et Marc Trépanier. Le directeur reconnaît avoir reçu la lettre de la présidente du syndicat du 14 février 2012 (S-3), « mais ça ne me dit rien. » En fait, il indique ne pas avoir reçu de commentaires écrits de la part du syndicat à propos de la Politique contestée. Il reconnaît ne pas avoir fait de suivi auprès de Marc Trépanier pour connaître les développements de la consultation auprès du syndicat. Le directeur croit avoir appris de Jean-Marc

L'Heureux, après la période de consultation, mais avant la mise en vigueur de la Politique, que celle-ci serait contestée par le syndicat.

14. Marie-Ève Leblond est chef du service de la liste de rappel depuis août 2007. Jusqu'à l'automne 2014, ce service était logé au Centre régional de santé mentale. Depuis lors, les 10 salariés du service se retrouvent à trois endroits différents. La chef explique que les salariées de son service ont des contacts essentiellement avec des salariés de l'établissement et, parfois, avec des gestionnaires.

15. Elle indique que les enregistrements des communications de son service ont débuté vers le printemps 2013 (autour du mois de mars). Elle mentionne que les membres de son équipe ont été informés de l'implantation de ce service par le biais des mémos du directeur Arsenault et par un courriel spécifique daté du 15 février 2013 (E-3 c). La chef précise que la réaction des membres de son équipe à cette mesure a été positive. La partie syndicale a soulevé une objection à l'égard de cette réponse en raison de son caractère de oui-dire.

16. La chef Leblond explique qu'elle utilise les enregistrements pour pouvoir attester de la qualité des échanges entre les membres de son équipe et les personnes appelées (explications claires; courtoisie). En second lieu, elle explique qu'il est arrivé que des personnes de son équipe lui fassent état de conversations difficiles avec des salariés de la liste de rappel ou avec des gestionnaires.

17. La chef explique qu'elle voulait s'assurer par elle-même de ce qui avait été dit ou fait. Parfois, elle a fait des retours avec les gens de son équipe qui avaient, dit-elle, eu tort. Dans d'autres cas, elle dit avoir communiqué avec le salarié de la liste de rappel pour faire un suivi au sujet de la communication téléphonique. Elle dit avoir fait la même démarche auprès de gestionnaires.

18. Enfin, la chef Leblond dit avoir eu recours aux enregistrements lorsqu'il y a eu confusion au niveau de l'horaire de la personne salariée. Alors, dit-elle, le fait d'écouter la conversation permettait de savoir ce qui avait été réellement dit et d'apporter des corrections, au besoin, à l'horaire du salarié.

19. Dans tous ces cas, la chef Leblond précise qu'aucune de ces actions (ou rétroaction) n'a donné lieu à des mesures disciplinaires. La chef explique que le module lui permettant d'écouter les conversations téléphoniques se trouve sur son ordinateur. Lorsqu'elle s'absente pour quelques jours du travail, ce sont deux agentes de gestion du personnel (non syndiquées) qui peuvent avoir accès aux enregistrements puisqu'elle leur laisse les codes d'accès. La chef ne peut dire si ces deux agentes ont déjà accédé aux enregistrements.

20. Par ailleurs, elle reconnaît avoir déjà écouté des enregistrements en présence d'une ou l'autre de ces agentes, mais affirme ne l'avoir fait avec aucune autre personne. La chef indique que si les membres de son équipe veulent faire un appel privé, elles peuvent utiliser les lignes téléphoniques de la salle de rencontre ou de son bureau.

21. En contre-interrogatoire, la chef croit qu'il y a une ligne téléphonique enregistrée pour les salariées de son service qui travaillent à partir de la Résidence St-Maurice. Elle indique avoir constaté, à l'été 2015, que certains postes téléphoniques de son service ne sont plus enregistrés ; dont, croit-elle, les lignes de son service se trouvant à l'Hôpital du Centre de la Mauricie, mais qu'elle ne sait pas le motif de cette interruption. Un registre des appels (bavard) a été mis en place pour ces lignes.

22. La chef Leblond reconnaît ne pas avoir abordé le contexte légal de la procédure d'enregistrement avec les membres de son équipe. Quant aux salariés qui étaient, selon elle, contents et soulagés de la mise en place des enregistrements, la chef a indiqué avec certitude, le nom d'un technicien qui travaille encore à la liste de rappel. Je note que cette personne n'a pas témoigné lors de l'audience.

23. La chef Leblond explique dans quel cadre elle écoute l'enregistrement d'appels téléphoniques. Selon elle, au départ, il y a un technicien qui lui fait part d'une conversation difficile avec une personne de la liste de rappel (celle-ci a été « bête » avec lui) ; ou, à l'inverse, une salariée de la liste de rappel qui fait le même reproche à l'égard d'un membre de son équipe. Ou il s'agit d'un gestionnaire qui lui formule ce même type d'observation. Ou, enfin, pour vérifier s'il y a eu une erreur administrative.

24. Marie-Ève Leblond précise qu'elle n'écoute pas les enregistrements « de façon systématique ». Elle reconnaît qu'elle n'a pas invité les salariés concernés à écouter l'enregistrement en sa compagnie. Avant l'installation des enregistrements, la chef explique qu'elle se fiait sur ce que les gestionnaires ou salariés lui faisaient part au sujet d'une situation donnée. Elle dit qu'elle contactait, lorsque requis, la personne salariée et lui indiquait le caractère difficile de la situation. S'il y avait récurrence, elle pouvait, si ça se produisait, faire un avis écrit avec une formulation des attentes.

25. Depuis l'instauration des enregistrements, la chef Leblond reconnaît qu'elle a eu des discussions avec certains salariés où elle dit les avoir invités à une plus grande politesse dans leurs échanges. Il s'agit, elle le reconnaît, d'avis verbaux qui ne sont pas notés au dossier « ressources humaines » du salarié concerné, mais, dit-elle, noté dans son dossier « liste de rappel ». La chef reconnaît qu'en cas de récurrence du même type, il pourrait y avoir un avis écrit de sa part, selon les situations.

26. Dans les cas d'erreurs administratives, il s'agit de situations où une personne de la liste de rappel ne se présente pas au travail à l'heure convenue. Il y a donc méprise sur la teneur de la conversation avec la technicienne de son équipe. Avisée, en général, par la personne de la liste de rappel, elle dit lui répondre qu'elle va écouter la conversation afin de voir ce qu'il en est. Elle ne se souvient pas qu'une personne lui ait demandé d'être présente lors de cette écoute, mais elle ne se rappelle pas lui avoir offert cette possibilité.

27. Cindy Godin est la chef du service Accueil et Admissions depuis juin 2015. En 2012-2013, elle était chef du service d'accueil, et de la centrale des rendez-vous pour l'organisation. Elle a été absente du travail entre février 2013 et février 2014.

28. Elle donne des exemples où le personnel de son équipe ont des conversations téléphoniques difficiles avec la clientèle extérieure. Elle fait état de deux situations où des salariées lui ont fait part de telles conversations et, dans un cas, elle a écouté celle-ci avec la salariée concernée. Dans un des cas, c'est la salariée concernée qui a demandé, par courriel, qu'elle écoute la conversation impliquant le « comportement inacceptable d'un patient ». (E-5, daté du 20 novembre 2012).

29. La chef Godin ne peut dire à combien de reprises elle a procédé à des écoutes d'enregistrements. Elle le fait, dit-elle, « à la demande », s'il y a un « besoin de contrôle de qualité », ou des plaintes. Aucune écoute n'a donné lieu à des mesures disciplinaires. Elle précise qu'elle écoute des communications pour l'amélioration de la qualité du service à la clientèle et pour des besoins de formation.

30. La chef Godin indique avoir déjà écouté des enregistrements d'une salariée qui était en période d'essai dans un poste ou en probation. Dans ce cas, elle dit avoir rencontré la salariée car elle ne répondait pas aux exigences. Il a été convenu avec elle que l'écoute de ses communications constituait un des moyens pour qu'elle puisse atteindre ses objectifs. La chef explique que la salariée concernée s'installait seule dans son bureau et écoutait ses conversations téléphoniques, dans un objectif de formation continue.

31. La chef ne se souvient plus si elle a discuté avec les membres de son équipe des obligations légales découlant de la Politique. Par ailleurs, elle mentionne les noms de six salariées de son service qui, selon elle, étaient rassurées par l'implantation des enregistrements. Je note qu'aucune de ces personnes n'a témoigné lors de l'audience.

32. En contre-interrogatoire, la chef Godin revient sur l'écoute des salariées en période d'orientation. Elle indique qu'il s'agit d'un des moyens utilisés pour valider si la personne rencontre les attentes, les exigences du poste relativement à la qualité du service à la clientèle, à la saisie des données. La

chef explique qu'elle a écouté seule des enregistrements « pour une période », mais, dit-elle, « on m'a dit que, je ne pouvais le faire seule, que la personne, la voix, devait être présente. » Elle indique que ces écoutes ont été faites au hasard. Elle affirme avoir appris, vers le début de 2015, qu'elle devait en présence de la personne visée lors d'une écoute.

33. Marie-Josée Hamelin est présidente du syndicat depuis 2007. Elle explique que le directeur Arsenault a fait état du projet de politique d'enregistrement des appels lors d'un CRT tenu le 26 octobre 2011. Le directeur, dit-elle, a invoqué la question de la qualité des services, de plaintes de la clientèle. Une rencontre avec l'agent Marc Trépanier a eu lieu le 15 décembre 2011 et la présidente indique que ce dernier a expliqué que des avis juridiques confirmaient le droit de l'employeur d'aller de l'avant avec une telle mesure.

34. Le 25 novembre 2011, le syndicat transmettait un courriel à Marc Trépanier faisant état de l'opposition syndicale à l'enregistrement des appels (S-1). Le syndicat a reçu le texte du projet de Politique le 31 janvier 2012 (S-2) pour consultation. La présidente Hamelin a signalé par écrit, le 14 février 2012 le désaccord syndical face à cette politique. (S-3) La présidente affirme qu'il n'y a eu aucune discussion entre l'envoi de cette lettre et l'adoption de la Politique du 12 juin 2012 (A-3). Elle insiste sur le fait que l'employeur n'a jamais présenté au syndicat des cas ou problématiques particulières qui justifiaient l'adoption d'une telle mesure.

35. La présidente signale que le syndicat n'a jamais été consulté pour définir les « balises d'application » permettant l'enregistrement des communications téléphoniques (a-3, point 3). Elle insiste sur le fait que le syndicat ne comprenait pas pourquoi le service de la liste de rappel était visé par cette politique et, en corollaire, pour quel motif le bureau de santé ne le serait alors pas.

36. La présidente indique certains numéros téléphoniques qui sont enregistrés au moment de son témoignage (octobre 2016). Parmi ceux-ci, elle explique la procédure de la liste de rappel (no. 7550). Dans ce cas, lorsque la technicienne de ce service appelle une salariée pour le travail, aucun message n'indique, à cette personne, que l'appel est enregistré.

37. Selon la présidente, le seul poste téléphonique du service de la liste de rappel mentionnant que l'appel sera enregistré est le 7550. Pour les autres postes apparaissant à l'Annexe de la Politique A-3, elle précise que s'il y a un enregistrement, ceci n'est pas mentionné lors des appels à ces postes. Par ailleurs, la présidente indique que les appels aux postes 7500 et 7512 font état de l'enregistrement des appels.

38. La présidente souligne qu'avant l'adoption de la Politique, l'employeur avait signalé au syndicat, à l'occasion d'un CRT, qu'il y avait des problèmes

avec les délais d'attente et autres difficultés avec le centre des rendez-vous. L'agent Marc Trépanier avait fait état de plaintes faites auprès de la Commissaire aux plaintes quant aux explications données, à la tonalité de la voix (en raison de la surdité de certaines personnes), etc. Elle explique que Marc Trépanier avait demandé au syndicat de donner une formation pour les personnes travaillant à l'accueil.

39. La présidente passe en revue les 5 mémos qui ont été transmis par Yves Arsenault entre le 1^{er} novembre 2012 et le 1^{er} octobre 2013, où ce dernier indique les diverses phrases du déploiement des modules d'enregistrement des appels. (A-5, A-7, A-9, A-10 et A-13). Elle note que les appels aux postes de la Direction des personnes en perte d'autonomie (6010 6401 et 6101) n'ont jamais été visés par des communiqués de la direction et, selon elle, les appels à ces postes ne sont pas enregistrés. La présidente Hamelin souligne que le syndicat conteste l'application de la Politique à l'égard de cette dernière Direction, en raison de la confidentialité des appels qui s'y font entre les unités de soins et les membres des familles des bénéficiaires.

40. En contre-interrogatoire, la présidente précise qu'il a été question, avec Marc Trépanier, des plaintes de salariés, travaillant au service d'accueil et de rendez-vous, du ton irrespectueux de certaines personnes de l'extérieur y appelant et, d'autre part, de plaintes de la part de citoyens quant au ton utilisé par certains salariés à ce même service.

41. Jean-Marc L'Heureux est magasinier et vice-président, catégorie 3. Il indique ne pas avoir eu de renseignements concernant les « obligations légales » dont traite le point 6 (2) de la Politique A-3. Il explique avoir appris que lorsqu'il y a des allégations d'erreurs administratives au service de la liste de rappel, des écoutes d'appels sont effectuées afin de déterminer s'il y a eu erreur. Dans tous les cas, la personne salariée n'est pas avisée de l'écoute.

42. Le vice-président souligne que le syndicat a toujours indiqué son désaccord quant à l'enregistrement des appels du service de la liste de rappel, car, dit-il, « il n'est pas approprié de s'enregistrer entre collègues ». De plus, il mentionne que l'employeur a déjà évoqué qu'il y avait des problèmes d'attitude à l'occasion de certains appels à ce service, mais il est d'avis que ces problèmes ne sont toujours pas réglés en dépit des enregistrements. Le vice-président affirme avoir vérifié auprès des détenteurs de postes au centre des rendez-vous et à ceux du service de la liste de rappel s'il y a encore des problèmes d'attitude lors des communications ou des gens qui dépassent les bornes. Selon lui, tous ont répondu qu'il n'y avait pas de différence depuis les enregistrements. Ces personnes n'ont pas témoigné. Le vice-président indique que la principale source de frustration des appels entrants au centre des rendez-vous est en lien avec le délai d'attente en ligne avant de parler à une préposée. Or, selon lui, ce problème existe toujours.

43. Le vice-président fait état de deux cas où des salariés en orientation ont vu leurs appels écoutés afin d'évaluer leur travail. Dans un des cas, il dit que la salariée «vivait ça [l'enregistrement] comme une épée de Damoclès. » En contre-interrogatoire, le vice-président reconnaît ne pas avoir eu connaissance que des salariés auraient été sanctionnés sur la base de l'écoute d'enregistrements d'appels.

44. Jean-François Nault est technicien spécialisé en informatique. Il a travaillé à l'installation des modules d'enregistrement. Il explique que seuls les postes des chefs Leblond et Godin peuvent être utilisés pour écouter les appels enregistrés des membres de leurs équipes respectives. Le technicien explique qu'au moment de l'audience, les postes téléphoniques utilisés par le service de la liste de rappel à la Résidence St-Maurice ne peuvent être enregistrés, en raison de la technologie IP qui n'y est pas disponible.

45. Le technicien explique que pour une série de postes téléphoniques, si un appel est logé directement à ces numéros, sans passer par le numéro central et la file d'attente, il n'y a pas de message d'accueil indiquant que l'appel sera enregistré. Quant à la conservation des enregistrements, il explique qu'une durée de 400 jours a été convenue. Il n'y a pas d'archivage additionnel après ce délai. Toutefois, il est possible pour un gestionnaire de copier les fichiers d'appels et de les enregistrer dans un autre fichier de son ordinateur ou sur une clé USB.

46. En contre-interrogatoire, le technicien Nault explique que seuls des appels internes peuvent être faits directement aux postes 2902 et 2903. Pour les appels provenant de l'externe, le numéro 7550 doit d'abord être composé et, à ce numéro, le message d'accueil avisant de l'enregistrement est toujours fonctionnel. Le technicien précise que les membres de l'équipe technique informatique peuvent avoir accès aux enregistrements des appels.

47. En contre-preuve syndicale, Jean-Marc L'Heureux dépose deux documents intitulés « Erreur administrative à valider » (S-5 et S-6). Il s'agit de situations où des salariés de la liste de rappel prétendaient avoir été lésés lors d'un rappel au travail. Dans les deux dossiers, les documents joints, « Analyse d'erreur administrative », indiquent que c'est après l'écoute de la conversation téléphonique entre la technicienne de la liste de rappel et les salariées concernées qu'il a été conclu que leurs réclamations étaient refusées. (S-5 et S-6). Les signataires de ces « Analyses » sont Luc Belleville et Nikita Arcand, deux techniciens, sous la responsabilité de Karine Turcotte, agente de gestion des ressources humaines.

48. Quant à l'assertion de la chef Godin selon laquelle certaines salariées des services visés par les enregistrements lui avaient dit qu'elles étaient rassurées par l'implantation de cette mesure, Jean-Marc L'Heureux, qui a rencontré la plupart de ces salariées après le début des enregistrements, indique que ces

dernières n'ont pas nié se sentir rassurées, mais qu'elles considéraient que cette mesure n'avait pas réglé les problèmes de fond dans leurs services.

II) PLAIDOIRIES

49. La partie syndicale allègue que la Politique contestée est contraire à la convention collective et à des lois d'ordre public, et est abusive, discriminatoire et illégale. D'une part, la partie syndicale soutient que l'enregistrement des conversations téléphoniques est non justifié vu l'absence de preuve par l'employeur de problématiques importantes ou préoccupations urgentes pour ces fins. La procureure syndicale fait ressortir que l'objectif poursuivi par l'employeur au départ - soit de bien diriger la clientèle qui appelle au centre de rendez-vous - a été modifié pour implanter plutôt une mécanique d'enregistrement des appels entre ses propres salariés (liste de rappel). La procureure syndicale insiste sur le fait qu'au moment des discussions relatives à la Politique, les représentants de l'employeur n'ont jamais donné d'exemples précis justifiant la mise en place d'enregistrements.

50. En second lieu, le syndicat invoque que l'enregistrement des conversations téléphoniques est une atteinte à la vie privée des salariés. La procureure soulève principalement le cas où l'employeur communique avec les salariés sur la liste de rappel alors qu'ils sont à leur résidence. La procureure note qu'il est erroné de prétendre qu'il s'agisse là d'un appel destiné à de la « clientèle » de l'établissement, puisque les salariés de la liste de rappel sont des membres de l'organisation.

51. Le syndicat soutient également que la Politique dépasse l'étendue du pouvoir de direction de l'employeur prévu à la convention collective, car celle-ci n'a pas donné lieu à de véritables discussions ou consultations auprès du syndicat. La procureure syndicale allègue que (l'enregistrement des appels est illégal et entraîne des résultats abusifs dans le cadre des rapports privés entre les parties, qu'il constitue, en raison de sa nature continue, une condition de travail déraisonnable et s'avère une mesure disproportionnée dans la balance des inconvénients, car pouvant servir de moyen d'administration de discipline.

52. De façon subsidiaire, la procureure soutient que l'employeur a créé une situation discriminatoire entre des salariés de la liste de rappel et qu'il ne respecte pas les modalités de la Politique quant à l'écoute des enregistrements.

53. De son côté, l'employeur prétend, au contraire, que la Politique contestée est légale. Le procureur patronal souligne d'abord que c'est la légalité même de la Politique qui est contestée par le grief A-4 du 6 juillet 2012 et non par son application postérieure.

54. Le procureur patronal reconnaît que l'application de la Politique a connu des ratés depuis sa mise en vigueur, mais il soutient que ces problèmes ne font pas en sorte que celle-ci soit qualifiée d'illégale.

55. Le procureur allègue que l'employeur a fait la preuve des motifs raisonnables permettant la mise en place de la Politique contestée, et ce, tant à l'égard des enregistrements pour la centrale de rendez-vous, qu'à l'égard des appels logés par le service de la liste de rappel. Par ailleurs, le procureur souligne que les salariés ont été dûment informés de la teneur de la Politique et des diverses phases de son implantation. Il note que les personnes qui peuvent écouter des enregistrements sont limitées au minimum et que les écoutes ont toujours été faites pour des motifs de bonne foi et liées à la qualité des services.

56. Le procureur note que les salariées travaillant au service de la liste de rappel peuvent utiliser, pour leurs appels privés, des appareils qui ne sont pas visés par le système d'enregistrement. Il note, par ailleurs, que si tous les appels sont enregistrés, ce ne sont pas tous les appels qui font l'objet d'une écoute. Et, ajoute-t-il, il n'y a pas d'enregistrement lorsque ces salariées n'utilisent pas le téléphone dans le cadre de leur travail.

57. Selon le procureur patronal, le syndicat n'a pas établi qu'il y avait atteinte à la vie privée des salariés ou que les enregistrements aient mené à des résultats abusifs. Le procureur insiste sur le fait que les communications enregistrées sont faites dans le cadre du travail des personnes salariées concernées. Ceci est vrai, dit-il, tant à la centrale des rendez-vous, que pour la liste de rappel où des salariés sont appelés pour venir effectuer des remplacements. Pour le procureur, il n'est donc pas possible de qualifier ces échanges de « vie privée » ; d'autant que tous les salariés ont été avisés des enregistrements. « Les gens savent à quoi s'en tenir. »

58. Le procureur souligne qu'aucun salarié n'a témoigné lors de l'audience pour se plaindre des enregistrements. Au contraire, il note qu'il est même arrivé que des salariés aient demandé qu'une écoute de leur conversation téléphonique soit effectuée. (E-5) Le procureur note enfin que la Politique est compatible, entre autres, avec les objectifs mentionnés à l'article 16.01 de l'Entente locale. (A-2)

III) DÉCISION

59. Avant d'analyser le mérite du présent dossier, il me semble pertinent de faire quelques observations liminaires. En premier lieu, je souligne que je suis saisi de six griefs dont l'objet général de contestation est commun - soit la légalité de la Politique A-3 - mais qui visent des situations distinctes. Le premier grief, daté du 6 juillet 2012, a été déposé 3 semaines après l'adoption de la Politique contestée (A-4). Ce grief allègue que cette Politique est

contraire à la convention collective, abusive, discriminatoire et illégale et réclame son retrait et, « le cas échéant », l'arrêt de son utilisation (soit l'enregistrement des appels téléphoniques) et conteste toute utilisation qui en découle. »

60. Ce grief A-4 conteste donc la validité de la Politique A-3, ainsi que, s'il en est, son utilisation. *A priori*, en consultant la Politique adoptée le 12 juin 2012 par le conseil d'administration de l'établissement (E-2, point 7.5), il était possible de croire, à la lecture de l'article 4 de la Politique, que dès que celle-ci était adoptée, les conversations téléphoniques des différents services de l'établissement prévus à l'annexe de la Politique (A-3, p.6) seraient enregistrées.

61. Or, tel ne fut pas le cas. Le 1^{er} novembre 2012, soit 5 mois plus tard, le directeur Arsenault transmettait une note à tous les employés leur indiquant qu'à cette date, seuls les appels à la centrale des rendez-vous étaient enregistrés « mais sans être écoutés pour le moment. » Les appels dans les trois autres services inscrits à l'annexe de la Politique n'étaient pas alors enregistrés (A-5). Ce mémo a été contesté par grief le 16 novembre 2012 (A-6). Cette fois, le syndicat conteste la décision de l'employeur « de procéder à l'enregistrement des appels téléphoniques », réclame que cette « façon de faire » cesse et réclame des dommages moraux de 10 000\$. (A-6)

62. Le 31 janvier 2013, le directeur Arsenault émettait une nouvelle note informant qu'à compter du 4 février 2013, les appels ciblant deux postes téléphoniques du service de la centrale de rendez-vous (7630 et 7512) seront enregistrés. (A-7) Ce mémo a été contesté par grief le 7 février 2013 (A-8). On comprend donc, même si le mémo ne le dit pas expressément, que ce n'est qu'à compter du 4 février 2013 que les appels de ces deux postes téléphoniques de la centrale des rendez-vous étaient non seulement enregistrés (A-5), mais pouvaient dorénavant être « écoutés ».

63. Le 13 mars 2013, le directeur Arsenault avisait que 5 postes téléphoniques du service de la liste de rappel seraient ciblés par le module d'enregistrement, ainsi que deux postes du Service des relations de travail. Le tout devait être déployé à compter du 18 mars 2013 (A-9). Ce mémo a été contesté par grief le 12 avril 2013. (A-11)

64. Le 10 avril 2013, un nouveau mémo précisant que l'enregistrement des appels au Service des relations de travail, annoncé le 13 mars 2013 (A-9), était reporté.(A-10) Le directeur indiquait alors quels étaient les postes téléphoniques où le module d'enregistrement était fonctionnel. (A-10) Cette note a été contestée par grief le 17 avril 2013. (A-12)

65. Enfin, le 1^{er} octobre 2013, un dernier mémo indiquait que le poste du guichet du centre de rendez-vous -HCM, ainsi que celui du téléphoniste HCM

seraient enregistrés à compter du lendemain (A-13). Cette note a été contestée par grief le 4 octobre 2013 (A-14).

66. Ce tableau permet de dégager deux observations : d'une part, on constate que le syndicat a non seulement attaqué la validité intrinsèque de la Politique dans chacun de ses griefs, mais a également contesté, dès le déploiement graduel et effectif du module d'enregistrement des appels téléphoniques, son application. Ainsi, je ne retiens pas la proposition patronale selon laquelle le présent litige devrait se limiter à la seule question de la légalité de la Politique et ne pas examiner son application concrète depuis qu'elle a été adoptée. En effet, les griefs à l'étude ne peuvent supporter une telle distinction. Je note, de plus, qu'au cours de l'audience, les deux parties ont soumis des éléments de preuve liés à l'application directe de la Politique depuis sa mise en vigueur et ce, jusqu'à la période contemporaine des auditions. Aucune objection n'a été soumise de part et d'autre à l'égard de ces éléments de preuve.

67. Ma seconde observation a trait à la difficulté de connaître exactement la liste des postes téléphoniques qui sont visés par le module d'enregistrement. D'une part, je note que les postes téléphoniques visés par l'Annexe de la Politique à la Direction des personnes en perte d'autonomie (A-3, p. 6) n'ont jamais été mentionnés dans les mémos de mise en application du directeur Arsenault. Par ailleurs, les deux postes du Service des relations de travail visés par l'Annexe, ont fait d'abord l'objet d'une annonce de déploiement (A-9), pour être ensuite « reportée » (A-10). De façon générale, le directeur Arsenault a expliqué que ce sont des questions techniques qui expliquent que certains postes téléphoniques n'ont pu faire l'objet d'enregistrement.

68. Quant aux postes téléphoniques visés par le module d'enregistrement, les mémos A-10 et A-13 précisent une série de numéros à la centrale de rendez-vous, à la liste de rappel, au guichet centre de rendez-vous HCM et téléphoniste HCM qui sont « fonctionnels ». Or, selon la preuve, d'autres postes, non indiqués à ces mémos, seraient visés par les enregistrements : le poste 7500, qui avait été mentionné à l'Annexe de A-3 ; les postes 2902 et 2903 du Service de la liste de rappel qui ne sont pas visés par l'Annexe A-3, ni par les mémos du directeur Arsenault, mais dont le technicien Nault avisait la chef Leblond le 7 mars 2013 de leur caractère fonctionnel. (S-4) La chef Leblond et le technicien Nault ont indiqué, par ailleurs, que les postes téléphoniques utilisés par les deux salariées du Service de la liste de rappel travaillant au Centre d'hébergement St-Maurice ne peuvent être enregistrés pour des raisons technologiques. Enfin, Marie-Ève Leblond a indiqué qu'à la suite de déménagements survenus dans son service à l'été 2015, elle a constaté que certaines lignes téléphoniques de son service n'étaient plus enregistrées, « pour des motifs que je ne connais pas ». La chef Leblond n'a pu préciser quels étaient les postes téléphoniques concernés, mais a ajouté qu'il s'agissait de « lignes du HCM » (Hôpital du Centre de la Mauricie). Je souligne que deux salariées de son Service de la liste de rappel travaillent à cet endroit. Pour ces

postes téléphoniques, la chef Leblond a indiqué qu'elle a un registre des appels effectués (« bavard »), mais pas d'enregistrement.

69. Au-delà de ce dernier aspect sur lequel je reviendrai plus loin (*infra*, par. 134), un constat s'impose : la preuve soumise à l'audience permet difficilement de connaître, avec un minimum d'exactitude, quels sont les postes téléphoniques visés par le module d'enregistrement. Si l'état de la situation semble plus clair en ce qui a trait aux postes du Service de télécommunication et de réception (centrale de rendez-vous), il en est tout autrement au Service de la liste de rappel où certains postes téléphoniques sont enregistrés, sans être mentionnés à la Politique A-3 ou aux mémos du directeur Arsenault, alors que d'autres postes - sans qu'on ait indiqué lesquels - ne sont pas ou ne sont plus enregistrés. Dans l'optique d'une communication claire et précise, un tel clair-obscur quant à l'étendue réelle et fonctionnelle de la Politique A-3 me paraît problématique.

70. Passons maintenant à l'analyse du mérite du présent dossier. En matière de contestation d'une politique adoptée unilatéralement par un employeur, la jurisprudence établit depuis longtemps que, pour être valide, celle-ci doit être compatible avec la convention collective et doit être raisonnable. À ce sujet, lire, entre autres, *Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier, section locale 30 c. Pâtes et Papier Irving Limitée*, 2013 CSC 34, par. 24 (ci-après *Irving*) et *Shell Canada Limitée et Travailleurs unis du pétrole du Canada, s.l. 121, AZ-50589632*, par. 44. Dans un contexte, comme en l'espèce, où la partie qui conteste la politique patronale allègue que celle-ci contrevient à une disposition de la *Charte des droits et libertés de la personne*, il est indéniable, en droit, que la politique à l'étude doit également être conforme à cette loi quasi-constitutionnelle. (*Shell Canada Limitée*, par. 46).

1. L'atteinte à la vie privée

71. La partie syndicale allègue que la Politique A-3 porte atteinte à la vie privée des personnes salariées qu'elle représente. Le droit au respect de la vie privée est garanti, à titre de liberté fondamentale, à l'article 5 de la *Charte*. En raison de la hiérarchie des normes, cet argument doit être analysé en premier puisqu'une contravention à son égard entraînerait l'annulation de la mesure adoptée par l'employeur.

72. En plaidoirie, l'employeur a soutenu que la proposition syndicale ne peut être retenue en droit à cet égard puisque les salariés ne peuvent invoquer un manquement à leur vie privée. Le procureur patronal a insisté sur le fait que les enregistrements des conversations téléphoniques se font au travail, dans le cadre de l'exécution de la prestation de travail des salariés, que le contenu des conversations est lié au travail (prise de rendez-vous ; appel pour un remplacement ponctuel), que l'employeur a avisé les personnes concernées

par les services visés des enregistrements et qu'aucune personne salariée n'est venue se plaindre, lors de l'audience, de cette mesure adoptée en juin 2012.

73. Je vais examiner séparément ces différents arguments. D'une part, il ne fait aucun doute, en droit, que la protection de la vie privée peut-être invoquée par un salarié même lorsqu'il se trouve à l'intérieur de l'établissement de son employeur. La Cour d'appel avait reconnu ce principe dans l'arrêt *Syndicat des travailleurs (euses) de Bridgestone Firestone de Joliette c. Trudeau*, AZ-50067177, p. 40 et la Cour suprême l'a clairement confirmé dans l'arrêt *Irving* de 2013. Dans cette affaire, les tests aléatoires de dépistage se déroulaient en milieu de travail et la majorité de la Cour suprême a entériné la sentence arbitrale concluant que ces tests constituaient une atteinte injustifiée à la dignité et à la vie privée des salariés.

74. Ceci dit, il n'est pas contesté que l'analyse de l'étendue de la vie privée d'une personne salariée, lorsqu'elle se trouve sur les lieux de travail, ne peut être dissociée d'un fait fondamental : cette personne ne se trouve pas à son domicile ou dans le cadre de ses activités de la vie quotidienne ou au sein de la société civile. La personne salariée est au travail, sur son lieu de travail et, par la force des choses, ses attentes subjectives de vie privée ne peuvent faire abstraction de cette réalité qui peut avoir nécessairement un impact sur l'étendue de la protection à la vie privée conférée par l'article 5 de la *Charte*.

75. Dans une étude approfondie et maintes fois reprise en jurisprudence depuis sa publication en 2000, la professeure Diane Veilleux expliquait qu'au :

(...) stade de la détermination de l'existence de ce droit, il est essentiel de se placer du point de vue de la personne salariée et de se demander si elle a une attente raisonnable de vie privée quand elle fait l'objet de ces types de surveillance orchestrés par l'employeur hors du travail ou au travail, sans égard à la dimension collective du droit à la vie privée, laquelle repose sur les motifs de rationalité et de proportionnalité qui interviennent à la seconde étape de l'analyse. (*Le droit à la vie privée - sa portée face à la surveillance de l'employeur*, (2000) 60 *Revue du Barreau*, 1, p. 22.

76. À cette première étape où il s'agit de déterminer si les salariés peuvent invoquer le droit subjectif à la vie privée, la professeure Veilleux souligne que « les motifs pour lesquels l'employeur procède à une fouille, une filature ou une surveillance électronique ou informatique ne sont pas pertinents. » (p. 22) Ces motifs ne le deviendront que si la preuve révèle d'abord l'existence du droit à la vie privée dans un dossier; soit, on le comprend, à la seconde étape de l'analyse.

77. Compte tenu de la rigueur du cadre d'analyse proposé par la professeure Veilleux, je vais donc adopter l'approche structurée qu'elle propose. Après avoir effectué une étude de la jurisprudence relative à la définition du concept de « vie privée » - dont les éléments-clés se trouvent dans les arrêts *Godbout c. Longueuil (Ville)*, [1997] 3 R.C.S. 844 et *Aubry c. Editions Vice et Versa inc.*, [1998] 1 R.C.S. 591 - l'auteure Veilleux précise, en synthèse, que « *Le droit à la vie privée a pour objet la protection, d'un point de vue physique et moral, de la dignité, l'intégrité, l'autonomie de la personne.* » (p. 16, mes italiques)

78. Au sujet d'une surveillance au moyen de modes électroniques ou informatiques par un employeur, l'auteure Veilleux écrit :

Qu'elle soit utilisée par l'État ou par l'employeur, la surveillance électronique ou informatique constitue un mode de surveillance envahissant à cause du type d'intrusion qu'elle permet compte tenu de sa capacité d'emmagasiner intégralement les sons ou les mouvements, en permanence ou de manière intermittente. Sur les lieux de travail, ce mode de surveillance implique que la personne salariée agit à un moment donné ou à un autre sous l'oeil ou encore l'oreille vigilants d'un appareil électronique aussi invisible puisse-t-il être. (p. 24)

79. L'auteure ajoute que :

Le fait que la personne salariée ne soit pas propriétaire des lieux ou qu'elle soit soumise au pouvoir de direction de l'employeur *ne permet pas de lui nier un droit à la vie privée, c'est-à-dire une sphère intrinsèquement personnelle d'autonomie dans ses mouvements et dans ses propos même si elle se trouve au travail.* En effet, le lieu de travail ne peut être appréhendé de la même manière qu'un domicile tant du point de vue de la personne salariée que de celui de l'employeur. Il constitue un milieu de vie professionnelle où se côtoient les personnes qui y travaillent. *Contrairement aux clients ou à d'autres personnes qui peuvent fréquenter de façon passagère l'établissement, les personnes salariées y vivent de manière intense sur une base régulière ou occasionnelle. Le lieu de travail est un microcosme de la société où les individus doivent indéniablement se soumettre à des normes de conduite particulières tout en bénéficiant néanmoins d'une liberté d'action essentielle à leur intégrité et leur dignité humaine.* (pp. 24-25, mes italiques)

80. La professeure Veilleux réfute l'idée que le travail, dans notre société moderne, n'aurait qu'une dimension utilitaire et permettrait à un employeur de pouvoir avoir recours à toute forme de contrôle pour en vérifier la nature ou la qualité de son exécution. À ce titre, elle se réfère à deux extraits de la Cour suprême du Canada qui permettent de comprendre cette vision du rôle

du travail transcendant les seules fins de la production. (p.25) Je souligne que la Cour suprême a réitéré cette approche - en reprenant expressément l'extrait du juge en chef Dickson tiré de l'arrêt *Renvoi relatif à la Public Service Employee Relations Act*, [1987] 1 R.C.S. 313, p. 368 - dans le cadre du récent arrêt *Potter c. Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick*, [2015] 1 R.C.S. 500, 2015 CSC 10, par. 83. Dans ce passage du *Renvoi*, le juge Dickson indiquait, à la page 368, que :

« [l]e travail est l'un des aspects les plus fondamentaux de la vie d'une personne, un moyen de subvenir à ses besoins financiers et, ce qui est tout aussi important, de jouer un rôle utile dans la société. *L'emploi est une composante essentielle du sens de l'identité d'une personne, de sa valorisation et de son bien-être sur le plan émotionnel* » (mes italiques)

81. Selon la professeure Veilleux,

(...) placer la personne salariée sous surveillance électronique *peut porter atteinte à son identité, à sa valorisation, voire même dans certaines circonstances à son bien-être moral, dans la mesure où sa liberté de mouvement ou de parole est compromise.*

La personne salariée peut subjectivement s'attendre à se mouvoir et à *parler librement sans être placée sous surveillance électronique qu'elle se trouve dans la salle d'eau, la salle de repos, à son poste de travail ou qu'elle circule dans l'établissement.* L'attente raisonnable de vie privée dans la salle d'eau et dans la salle de repos est augmentée à cause des activités à caractère privé que ces lieux impliquent. *Cependant cette attente subjective de vie privée peut aussi exister quand la personne salariée se trouve à son poste de travail ou qu'elle circule dans l'établissement.* En effet, autant il serait anormal que chaque salarié soit jumelé à une personne qui aurait pour seule et unique fonction de la surveiller, *autant il est envahissant pour une personne salariée d'être observée constamment dans ses allées et venues ou dans son travail par un appareil électronique dont elle n'a aucun contrôle et capable d'enregistrer intégralement ses actions. Contrairement à l'humain qui surveille, l'appareil électronique se fait plus discret, mais il n'en constitue pas moins une atteinte au droit à la vie privée lorsqu'il a pour effet de compromettre la liberté de mouvement ou de parole des personnes salariées indispensable à leur intégrité et à leur dignité.* (pp. 25-26, mes italiques)

82. Plus spécifiquement en relation avec le contrôle d'un employeur dans l'utilisation des moyens de communication, dont notamment le téléphone,

l'auteure souligne, à juste titre, que la personne salariée ne peut s'attendre à jouir de la même liberté et protection que si elle était à son domicile. À cet égard, elle est d'avis qu'un employeur peut délimiter et contrôler l'utilisation des moyens de communication quant à la durée, au nombre et au type d'utilisation des moyens de communication de l'employeur.

83. Cependant, la professeure Veilleux ajoute :

Il en est autrement lorsqu'il s'agit de données dont le contenu émane de la personne salariée *ou qui lui sont adressées soit à titre personnel ou professionnel*. Elle est raisonnablement en droit de s'attendre à ce que l'employeur ne prenne pas connaissance, sans son consentement, de ses conversations téléphoniques, ni de la correspondance échangée par courrier électronique ou autrement. *Le fait d'être salarié ne rend pas impersonnels les échanges téléphoniques ou de correspondance tenus au travail et cela, sans égard au médium de communication disponible.* (p. 27, mes italiques)

84. Elle ajoute dans la même veine :

Quand un appel téléphonique s'adresse à une personne salariée en particulier ou quand une personne envoie ou reçoit de la correspondance, *elle peut avoir une attente raisonnable à ce que le contenu ne soit pas intercepté d'une manière ou de l'autre par l'employeur. Ce degré d'autonomie et d'intimité paraît essentiel pour assurer le respect de sa dignité et de son intégrité au travail.* (p. 28, mes italiques)

85. À la lumière de la signification accordée à la vie privée par la Cour suprême du Canada depuis une vingtaine d'années (*supra*, par. 85), et de la reconnaissance, par ce même tribunal, que les principes de respect de la dignité et de la vie privée pouvaient être invoqués par des salariés en milieu de travail (*supra*, par. 73), je partage largement l'analyse et les conclusions de la professeure Veilleux.

86. Appliquées à la présente affaire, je suis d'avis que l'enregistrement systématique, par voie informatique, de tous les appels logés ou reçus par les postes téléphoniques visés par l'application de la Politique A-3, porte atteinte à la vie privée des personnes salariées concernées par ces appels. Certes, la preuve a révélé que ce ne sont pas toutes les conversations téléphoniques enregistrées qui font l'objet d'une écoute. Cependant, tous les appels sont enregistrés et rien à la Politique, ni à l'examen de la preuve, ne permet de déterminer quels appels seront éventuellement écoutés ; sinon, comme l'énonce le point 4 de l'article 6 de la Politique, que « les gestionnaires

concernés peuvent procéder à l'écoute des communications téléphoniques afin de s'assurer de la qualité des services offerts à la clientèle. » (A-3, p.3) En principe, le point 5 du même article précise « qu'avant de procéder à l'écoute, les gestionnaires doivent informer la personne salariée qui a fait l'objet de cet enregistrement », mais, outre le fait que la preuve indique que cette disposition a été largement ignorée par les gestionnaires Leblond et Godin, je note que cet avis à la personne concernée est évidemment *postérieur* à la tenue de sa conversation téléphonique.

87. Il est vrai que les salariées des deux services concernés savent que leur travail implique un volet important de communications téléphoniques, soit avec des personnes de l'extérieur (centrale de rendez-vous), des membres de l'établissement (gestionnaires, médecins, adjoints, etc.) ou, plus spécifiquement pour le service de la liste de rappel, avec des salariés dont le nom y figure. Toutefois, en dépit du caractère inhérent de cette tâche, les salariés affectés à ces services ne sont pas des machines ou des programmes informatiques robotisés. Il s'agit de femmes et d'hommes qui jouissent, même dans l'exercice de ces fonctions, d'une liberté et d'une autonomie dans la façon de s'exprimer et d'échanger avec les autres. Cette liberté et cette autonomie individuelle sont « indispensables » à l'intégrité et à la dignité de ces salariées. Le fait que toutes les conversations téléphoniques des salariées concernées par le module informatique soient systématiquement enregistrées, et sont toutes sujettes à une écoute postérieure, constitue, à mon avis, une surveillance, certes discrète mais bien réelle, qui a pour effet de compromettre ce « degré d'autonomie et d'intimité » qui va de pair avec le respect de la dignité des salariés au travail.

88. En 1972, soit quelques années avant l'adoption de la *Charte des droits et libertés de la personne* et bien avant l'arrivée des systèmes technologiques sophistiqués actuels permettant l'enregistrement d'appels ou autres moyens de surveillance au travail, mon collègue Guy Dulude écrivait, dans l'affaire *Liberty Smelting Works (1962) Ltd. c. Syndicat international uni de l'automobile, de l'aéronautique, de l'astronautique et des instruments aratoires d'Amérique, local 1470*, (1972) SAG 1039, que :

L'ouvrier, le travailleur, n'est pas un robot non plus qu'un esclave, se fût-il engagé par contrat à consacrer tout son temps et toute son énergie à un employeur pour un travail donné. *En tout temps et en tout lieu, il conserve sa dignité d'homme, sa liberté individuelle. Il répugne à l'esprit qu'au cours des opérations quotidiennes de son travail, il soit constamment sous observations électroniques au moyen de caméras braquées sur lui, que tous ses moindres gestes puissent être épiés de façon continue tel un microbe sous le microscope.* (pp. 1044-1045, mes italiques)

89. Presqu'un demi-siècle plus tard, ces propos, illustrant les possibles excès, abus et atteintes à la vie privée de personnes salariées, à leur dignité et liberté individuelle et ce, même lorsqu'elles se trouvent au travail, me paraissent toujours pertinentes et applicables à la présente affaire. Les tribunaux supérieurs ont également fait état de la « vulnérabilité des salariés » dans les rapports entre employeurs et salariés : *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*, [2015] 1 RCS 245, 2015 CSC 4, par. 55. Au même effet, lire *Wallace c. United Grain Growers Ltd.*, [1997] 3 RCS 701, 1997 CanLII 332, par. 92 ; propos cités avec approbation par la Cour d'appel dans *Commission des normes du travail c. IEC Holden inc.*, 2014 QCCA 1538, par. 33 (perm. d'appel refusée, CSC 2015-04-16, no. 36135)

90. L'employeur a invoqué, en plaidoirie, que les salariés concernés ont été avisés de l'enregistrement de leurs appels téléphoniques. Pour l'instant, je n'insiste pas sur le fait, déjà souligné, qu'il n'est pas facile, avec la documentation déposée en preuve et la preuve testimoniale, de savoir précisément quels sont les postes téléphoniques réellement visés par le module d'enregistrement. (par. 68-69) Mais, au-delà, de cet aspect plus technique, il me paraît clair, en droit, qu'un simple avis de l'enregistrement et de la possible écoute de conversations téléphoniques ne peut, *in se*, nier ou écarter un droit prévu à la *Charte des droits*. L'employeur a également invoqué que les salariés visés par les enregistrements ne sont pas toujours au téléphone dans le cadre de leur travail. Outre qu'aucune preuve n'a été soumise quant à la proportion du temps de travail consacré, par les salariés concernés, aux appels téléphoniques vs d'autres tâches, non définies, il est raisonnable de présumer, eu égard à la nature des fonctions des personnes oeuvrant à la centrale de rendez-vous ou au service de la liste de rappel, que celles-ci consacrent sûrement une proportion importante de leur travail à recevoir ou faire des appels téléphoniques. Et même si elles exercent des tâches connexes, il n'en demeure pas moins - et c'est l'aspect qui pose problème - qu'à chaque fois où elles utilisent le poste téléphonique, leurs conversations sont enregistrées.

91. L'employeur a également soulevé qu'aucun salarié n'est venu témoigner lors de l'audience pour se plaindre d'une quelconque violation à ses droits et que les chefs Leblond et Godin ont plutôt fait état de commentaires positifs de salariés visés par la Politique quant au caractère « rassurant » des enregistrements de leurs appels. Sur le premier volet de cette proposition, je souligne que le syndicat, qui représente, en l'espèce, les salariés de la catégorie 2 et 3 de l'établissement, a contesté la Politique et sa mise en application par le biais de 6 griefs qui ont tous été déposés dans les délais. Le syndicat représente légalement l'ensemble des salariés visés par la Politique et, est-il besoin de le rappeler, il n'a pas « à justifier d'une cession de créance » de leur part pour agir en leur nom (art. 69 *C.t.*). Je note que l'employeur n'a pas invoqué, du moins formellement, que les salariés concernés par la Politique

auraient, d'une quelconque manière, renoncé au respect de leur droit à la vie privée. Même si ceci avait été invoqué, l'étude de la professeure Veilleux indique quelles sont les conditions rigoureuses qui doivent être rencontrées afin de considérer valide une renonciation claire et expresse. (pp. 28-35) Rien à la preuve soumise en l'espèce ne permettrait d'identifier l'existence de telles conditions.

92. Enfin, quant aux commentaires positifs communiqués aux chefs Leblond et Godin par des salariés visés par la Politique, je me limite à souligner qu'aucune de ces personnes salariées n'ont témoigné lors de l'audience. Une telle preuve par ouï-dire permet difficilement de tirer des conclusions de telles assertions générales. Je souligne que cette même remarque vaut également à l'égard des résultats d'une enquête et de rencontres tenues par le vice-président syndical L'Heureux avec les personnes visées par la Politique. À nouveau, je note qu'aucun document n'a été déposé à ce sujet et que les propos rapportés de ces rencontres par Jean-Marc l'Heureux constituent également du ouï-dire.

93. Je suis donc d'avis que la Politique A-3, instituant une procédure informatique d'enregistrement systématique et continu de tous les appels entrants et sortants des postes téléphoniques réellement visés par la Politique au sein des Services de la centrale de rendez-vous et de la liste de rappel, porte atteinte au droit à la vie privée et à la dignité des personnes salariées qui, au premier titre, travaillent à ces services, ou qui communiquent avec ceux-ci.

94. En plaidoirie, l'employeur a invoqué différentes décisions où des enregistrements de conversations téléphoniques ont été jugés admissibles en preuve. J'ai lu attentivement ces décisions, mais j'estime que le contexte particulier de chacune d'elles ne permet pas de contredire ma conclusion précédente.

95. Dans la décision *Ste-Marie c. Les Placements J.P.M. Marquis inc.*, 2005 QCCA 312, la Cour d'appel était saisie d'un dossier qui, elle l'a bien souligné, n'était pas régi par un contrat de travail (par. 33), mais d'une affaire concernant les conversations louches d'un chef de chantier (Ste-Marie) qui gérait la construction d'un supermarché construit pour les Placements J.P.M. Face à des augmentations de coûts, des retards et autres problèmes dans la construction (par. 5-6), le président de J.P.M., méfiant à l'endroit de Ste-Marie, a décidé de le placer sur écoute ; ce qui lui a permis d'entendre une conversation entre ce dernier et un perceur de coffre-fort bien connu de la police (par. 7 et 8). Il est vrai que dans son analyse de l'argument invoquant la vie privée, la Cour a signalé qu'il était possible d'appliquer à la situation alors à l'étude les règles relatives à la surveillance en milieu de travail et a rappelé celles-ci. (par. 23 et 27) On le verra sous peu, ces règles correspondent à l'approche que je retiens pour analyser la légalité de la Politique contestée.

96. Dans ce dossier, la Cour d'appel a conclu que le contenu de la conversation enregistrée ne relevait pas de la vie privée de Ste-Marie, du fait que sa nature était rattachée « aux fonctions de Ste-Marie *ou plus exactement, de son rattachement à la violation des obligations lui incombant de par ces fonctions.* » (par. 24, mes italiques). Dans la mesure où la Cour souligne que « le contenu de la conversation peut être pertinent à la détermination de l'existence de la violation de la vie privée » (par. 26), elle indique qu'une conversation où une partie « *tient des propos qui manifestent, indiscutablement, des intentions louches* » (par. 29 mes italiques), ne peut soutenir une argumentation alléguant une violation aux articles 5 de la *Charte* et 35 *C.C.Q* (par. 29). C'est donc à la lumière de ces « *circonstances très particulières de l'espèce* » de violation des obligations dans l'exercice de fonctions et d'un contexte pour le moins douteux que la Cour va ainsi conclure que l'interception de la conversation téléphonique ne constituait pas une violation de la vie privée (par. 30, mes italiques).

97. Je ne crois pas qu'il soit nécessaire d'insister longuement sur le fait que cette décision - et le contexte factuel qui lui est propre et d'ailleurs spécifiquement mis en exergue par la Cour - ne peut être appliquée, sans faire les importantes distinctions qui s'imposent, à la présente affaire où il n'est aucunement question de doutes sur la loyauté ou autres « intentions louches » ou « manigances » (par. 21) de la part des salariés visés par les enregistrements.

98. La même conclusion s'impose à l'égard de la sentence *Services préhospitaliers Laurentides - Lanaudière -et- Syndicat des employés du réseau ambulancier Laurentides-Lanaudière*, AZ-03145149, une affaire mettant en cause la contestation d'un congédiement suite à de fausses déclarations d'un salarié au régime d'assurance collective. La preuve du contenu de l'enregistrement des conversations du salarié concerné a été admise, en raison du contexte de ce dossier. De plus, je note que la validité du système d'enregistrement des appels des ambulanciers à leur répartiteur n'était pas remise en cause par le syndicat.

99. Enfin, dans l'affaire *Syndicat des salarié(es) de la Survivance -et- La Survivance*, AZ-50391402, un salarié, préposé au service à la clientèle, contestait la décision de l'employeur d'avoir mis en place, pour lui et une collègue, un système d'enregistrement de ses appels téléphoniques. En poste depuis 13 mois, la direction l'avait avisé à quelques reprises des problèmes avec son ton de voix utilisé avec la clientèle (p.5), son comportement arrogant, ses réponses sèches et sans explications et son impatience (p.2). C'est en lien avec ces nombreux problèmes que l'employeur a décidé « en raison de la nature même de leur travail *et de l'urgence ressentie de porter assistance aux préposés* et d'améliorer le service à la clientèle « d'installer un système d'enregistrement visant seulement deux salariés de ce service. (p. 6, mes italiques). De semblables préoccupations, démontrées par l'employeur quant à

la qualité du travail d'un salarié étaient invoquées et ont été retenues dans l'affaire *Syndicat des employés (es) du C.L.S.C. des Forges -et- C.L.S.C. des Forges*, AZ-97145018 (pp. 19 et 22). À nouveau, il est manifeste que ces décisions, aux caractéristiques fort éloignées du présent dossier, ne permettent pas d'écarter ma conclusion précédente quant au fait qu'en l'espèce, le système d'enregistrement des appels téléphoniques des deux services concernés est une entrave à la vie privée des personnes salariées visées par celui-ci. Il n'est toutefois pas exclu que ces mêmes décisions puissent être pertinentes à la prochaine étape de l'analyse.

100. En effet, tel que l'explique l'auteure Veilleux, il revient maintenant de déterminer si l'employeur, en seconde étape de l'analyse, a pu justifier la légalité de cette atteinte à la lumière des critères de rationalité et de proportionnalité (p. 28). À la lecture de l'arrêt *Irving* de 2013, il est possible de constater une réelle symétrie entre le test proposé par l'auteure Veilleux en 2000 - qui tient compte à la fois des critères dégagés de l'article 9.1 de la *Charte des droits* du Québec, et de celle adoptée en vertu de la *Charte canadienne des droits et libertés* (p.36) - et celui retenu par la majorité de la Cour suprême dans *Irving*. À partir du constat qu'une règle ou une politique adoptée unilatéralement par un employeur a « une incidence sur la vie privée de l'employé », la juge Abella souligne que « les arbitres ont adopté une démarche axée sur « la mise en balance des intérêts » (*Irving*, par. 27).

101. La juge Abella ajoute :

Pour évaluer le caractère raisonnable — au sens où ce terme était entendu dans la sentence arbitrale *KVP* — d'une règle ou d'une politique imposée unilatéralement par l'employeur et ayant une incidence sur la vie privée de l'employé, les arbitres ont adopté une démarche axée sur la « mise en balance des intérêts ». Comme le fait remarquer l'Alberta Federation of Labour, intervenante en l'espèce :

[traduction] Pour évaluer le caractère raisonnable, les arbitres en droit du travail sont appelés à mettre à profit leur expertise dans ce domaine, à tenir compte de toutes les circonstances et à décider si la politique de l'employeur établit un équilibre raisonnable. *Pour ce faire, ils peuvent tenir compte notamment de la nature des intérêts de l'employeur, de l'existence de tout autre moyen moins attentatoire de répondre aux préoccupations de l'employeur ainsi que de l'incidence de la politique sur les employés.* [m.i., par. 4] (par. 27, mes italiques)

102. Évidemment, le contexte de l'arrêt *Irving* est différent de celui à l'étude, mais je note que la démarche d'analyse est similaire : l'employeur doit faire la preuve des intérêts qu'il veut protéger, ou de l'objectif légitime et important visé par le biais de l'adoption d'une politique au sein de son entreprise. Dans *Irving*, la majorité souligne qu'il faut procéder à un « examen attentif » de la preuve soumise (par. 20).

103. À cette étape, il me semble pertinent de discuter séparément de la preuve soumise en fonction des deux Services visés par l'application de la Politique.

A) Centrale de rendez-vous

104. Concernant le Service de télécommunication et de réception, désigné lors de l'audience comme étant le service d'accueil ou la centrale de rendez-vous, le directeur Arsenault a expliqué que dans le cadre de la planification stratégique pour la période 2012-2015, il a été convenu que l'accent devait être mis sur la qualité des services. Il souligne qu'il est arrivé que des membres du conseil d'administration aient fait état de commentaires de citoyens qui avaient été mal orientés lors d'appels à l'admission de l'établissement. Le directeur a reconnu que ces commentaires avaient été rapportés par le directeur général de l'établissement de l'époque (G. Lemieux), mais, pour sa part, il ne sait pas la nature exacte de ceux-ci, ni de qui ils émanaient. Il parle de ce qu'il a entendu « de bouche à oreille ».

105. Le directeur Arsenault a indiqué que le directeur général Lemieux - qui n'a pas témoigné lors de l'audience - faisait valoir que l'établissement avait intérêt à bien introduire et accompagner lors de la première prise de contact téléphonique. Pour le directeur, l'enregistrement des conversations téléphoniques à la centrale de rendez-vous « permet de faire du *coaching* à notre personnel pour améliorer les services à la clientèle ; c'est un bon moyen d'y arriver ». Il souligne également qu'il y avait eu une visite du Conseil canadien d'agrément autour de 2010-2011, et que l'importance du service à la clientèle y avait été répétée.

106. Le directeur Arsenault a reconnu qu'il n'y a pas eu d'analyse particulière relativement aux commentaires concernant les failles des renseignements données à l'accueil. « Ce n'était pas le but visé », dit-il. Il explique que s'il y avait des problèmes lors de ces échanges, il a été décidé de voir à une formation particulière pour les salariés en place et, grâce aux enregistrements, il serait possible d'effectuer des démarches de *coaching*, d'apprentissage. L'enregistrement, indique le directeur, permet de revoir les informations qui ont été données à l'accueil, voir ce qui n'a pas été compris, et identifier la formation requise pour bien diriger les personnes qui appellent.

107. Cindy Godin est chef du Service d'accueil. Selon la preuve, elle n'a pas participé à la décision concernant l'adoption de la Politique, ni à sa rédaction.

Cependant, la chef Godin a indiqué les objectifs qu'elle vise par le biais de l'écoute de conversation téléphonique des membres de son service : l'amélioration du service à la clientèle et identifier les besoins de formation de son personnel. La chef Godin a expliqué avoir déjà écouté des conversations téléphoniques de salariées à l'essai ou en probation (contexte d'orientation) et ce, comme un des moyens afin de vérifier si ces personnes atteignaient les exigences fixées (qualité de l'accueil, de la saisie des données). Pendant une période, elle a dit qu'elle procédait seule à ces écoutes. Par ailleurs, la chef dit avoir procédé à des écoutes à la demande de salariées de son service, soit en raison de la nature des propos tenus, d'un possible contexte de plaintes concernant un échange téléphonique. Elle a signalé que certaines conversations écoutées pouvaient avoir eu lieu avec des médecins dans le cadre de l'organisation d'horaires de cliniques.

108. Si j'estime, dans le cadre de l'appréciation de la preuve, que la présentation de l'objectif de la Politique par le directeur Arsenault est générale, vague, dépourvue d'éléments objectifs et fondés et qu'elle pourrait fort difficilement justifier, à mon avis, la nécessité de la restriction au droit à la vie privée, la situation est différente si je tiens compte du témoignage de la chef Godin. Par la référence à des exemples précis survenus à la centrale de rendez-vous, cette dernière a fait ressortir toute l'importance d'un service d'accueil professionnel, précis, capable de saisir les informations requises, de donner des renseignements pertinents, le tout devant être fait dans un contexte de personnes de l'extérieur qui communiquent avec l'établissement, souvent inquiètes pour leur santé, impatientes (vu les délais d'attente), et, à l'occasion, ayant des difficultés à bien comprendre tous les renseignements techniques qui leur sont communiqués à l'occasion de ces échanges téléphoniques.

109. Selon moi, la chef Godin a bien exposé les difficultés rencontrées à la centrale des rendez-vous et toute l'importance d'offrir un service à la clientèle de qualité. Cet objectif - qui pourrait être invoqué par toute organisation commerciale ou de service public - est toutefois en lien direct avec un des objets de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. À l'article 3 (3), la *Loi* précise, à titre d'une des lignes directrices devant guider la gestion et la prestation de services de santé et de services sociaux, que « l'utilisateur doit, *dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins et de sa sécurité* ». (mes italiques) Or, ce traitement courtois, équitable et respectueux doit s'exprimer non seulement lorsque les usagers se trouvent à l'intérieur des établissements de l'employeur, mais également à l'occasion de leurs contacts téléphoniques avec l'organisation. Et, on le comprend, la centrale des rendez-vous occupe une place importante dans le cadre de tels contacts.

110. Par le biais du témoignage de la chef Godin, l'employeur a démontré que l'enregistrement des conversations téléphoniques aux postes visés du Service

d'accueil n'est pas une simple commodité, mais s'avère une mesure importante permettant à l'employeur de se conformer à ses obligations légales à l'égard des usagers. Parce que les contacts téléphoniques avec les usagers peuvent donner lieu à diverses méprises, tensions, frustrations, l'enregistrement de ces conversations permet, selon la chef Godin, de vérifier, surtout lorsqu'il y a des plaintes de la part d'usagers ou de salariées à l'égard de propos déplacés d'usagers (E-5), la teneur des échanges, la nature des informations communiquées, etc. À mon avis, l'employeur a ainsi établi l'existence d'un motif raisonnable pouvant justifier la mesure d'enregistrement pour les postes visés au service d'accueil de l'établissement.

111. Demeure la question de la proportionnalité de l'atteinte au droit concerné. Dans *Irving*, la majorité se réfère dans la démarche de la « mise en balance des intérêts », à « l'existence de tout autre moyen moins attentatoire de répondre aux préoccupations de l'employeur » (par. 27). Pour sa part, la professeure Veilleux est d'avis que :

(...) l'employeur devrait démontrer que les moyens de contrôle ne portant pas atteinte au droit à la vie privée sont insuffisants ou inefficaces pour s'assurer du rendement des personnes salariées et que la seule méthode de contrôle utile est la surveillance électronique. À défaut de faire une telle preuve, le droit à la vie privée devrait primer puisqu'il demeure, dans ces circonstances, plus important que l'objectif poursuivi par l'employeur. (p. 42)

112. En l'espèce, la chef Godin a indiqué qu'avant la mise en place des enregistrements, elle rencontrait les personnes concernées lorsqu'il y avait une plainte d'un usager, ou de celle d'une personne salariée à l'égard de propos d'un usager. Par exemple, dans le type de situation visée au courriel E-5 (demande d'écoute d'une salariée du service d'accueil se plaignant des propos impolis du conjoint d'une usagère à son endroit), Cindy Godin a expliqué qu'avant les enregistrements, elle aurait « pu régler le problème quand même, mais ceci aurait été plus difficile » du fait qu'elle n'aurait pu connaître la teneur exacte des propos prononcés. De plus, elle souligne qu'en cas de plainte d'un usager auprès de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (arts. 30-40 LSSSS), elle peut maintenant, avec l'autorisation de la personne salariée visée par une plainte, transmettre le fichier d'une conversation téléphonique auprès de la commissaire.

113. D'autre part, à propos de l'utilisation des enregistrements dans le cadre de la formation ou de l'évaluation de salariés en période d'essai ou d'orientation, la chef Godin a fait état de deux situations différentes : le cas où une salariée lui demande d'avoir accès à certaines de ses conversations afin de

s'auto-évaluer. Dans ces cas, la salariée a écouté les enregistrements dans le bureau de la chef, mais seule. Dans le second cas, la chef dit avoir avisé les salariés concernés qu'ils étaient enregistrés, et qu'elle écouterait certaines conversations téléphoniques afin de valider si ces personnes à l'essai ou en orientation rencontraient les attentes et exigences du poste. Avant d'être informée qu'elle devait être accompagnée de la personne concernée (« la voix », comme elle l'indique), elle a reconnu avoir écouté, seule, de tels enregistrements.

114. À l'égard de ce volet, je note que la preuve ne révèle ni comment la chef procédait avant la mise en place des enregistrements, ni en quoi - contrairement à la preuve concernant les échanges avec les usagers - les enregistrements ont pu contribuer à résoudre ou faciliter le règlement de certaines difficultés ou méprises avec la clientèle. En fait, la chef Godin a désigné ce second volet de l'utilisation des enregistrements dans son service tel qu'il est vraiment : il s'agit là d'un moyen, qu'elle a qualifié de « mineur », lui permettant de vérifier si une salariée à l'essai ou en orientation rencontre les exigences d'un poste.

115. En somme, eu égard à la preuve, je suis d'avis qu'une distinction doit être faite entre le premier aspect, soit celui portant sur les enregistrements téléphoniques liés directement au service à la clientèle de la centrale des rendez-vous, et le second aspect, soit l'utilisation des mêmes enregistrements pour des fins d'évaluation de certains salariés de la part de la direction. Dans le premier cas, je retiens que l'employeur a établi que s'il pouvait, avant la mise en place des enregistrements, vérifier la qualité des services à la clientèle rendus à la centrale des rendez-vous, l'exercice était « plus compliqué » et forcément, plus approximatif. Dans les situations de plaintes de la part d'usagers à l'égard de salariées du service d'accueil, l'enquête devenait nécessairement plus difficile, voire délicate, car elle impliquait la version d'une personne externe et d'un membre du personnel. L'enregistrement des conversations téléphoniques - annoncé pour tout appel entrant au service d'accueil - permet donc à l'employeur d'obvier à ces difficultés pouvant affecter le respect des obligations qui lui sont imposées par la LSSSS à l'égard des usagers. Le fait que les enregistrements soient effectués en continu et de façon systématique apparaît comme un corollaire indissociable de cette conclusion. Des enregistrements faits sur une base aléatoire ne pourraient garantir la même efficacité, car il serait toujours possible de manquer cet ou ces appels qui vont poser problème quant à la qualité des services à la clientèle. Je suis donc d'avis que l'employeur a établi les éléments requis au support de la légalité de la Politique sur ce volet de la Politique.

116. Par ailleurs, je n'arrive pas à la même conclusion quant à l'utilisation des enregistrements pour des fins d'évaluation des salariées en essai ou en orientation. Outre le fait que la Politique A-3 ne fait aucunement référence à cette possible utilisation des enregistrements - et je reviendrai sur ce point

(*infra*, par. 136-137) - la preuve n'a pas démontré que des moyens d'évaluation moins intrusifs, « moins attentatoires » (*Irving*), n'existaient pas afin de procéder à une « validation des attentes et exigences du poste » des personnes salariées concernées. Je reconnais toutefois que ces dernières pourraient, si elles en font la requête auprès de la chef du service, demander d'écouter certaines de leurs conversations téléphoniques dans un objectif d'auto-évaluation. Dans ces situations, l'écoute serait volontaire et se ferait alors que la personne salariée concernée est seule. Si elle demande d'être accompagnée d'une autre personne, ce serait alors son libre choix. Cette option doit toutefois tenir compte de mes conclusions ultérieures relatives à la raisonnable actuelle de la Politique. (*infra*, par. 146-147)

B) Service de la liste de rappel

117. Le directeur Arsenault a expliqué que les salariés inscrits sur cette liste, ainsi que les gestionnaires et organisations syndicales qui contactent le personnel responsable de la liste de rappel sont considérés, pour l'employeur, comme une « clientèle ». Or, il indique que l'employeur a implanté l'enregistrement des appels dans ce service pour s'assurer que les interactions entre son service et cette clientèle soient bonnes, claires, précises. Par exemple, le directeur explique que les enregistrements permettent de faire du « *coaching* » et vérifier si les salariés travaillant au service de la liste de rappel posent les bonnes questions aux gestionnaires qui les contactent pour des besoins de personnel.

118. La chef du service, Marie-Ève Leblond, a indiqué, pour sa part, que les enregistrements permettaient d'attester de la qualité des échanges téléphoniques, d'écouter des conversations que des membres de son équipe lui disaient avoir été difficiles (avec des salariés de la liste de rappel) et d'évaluer les situations où des méprises ou erreurs étaient survenues lors d'échanges téléphoniques à propos d'horaires de travail.

119. Je ne crois pas nécessaire d'avoir à insister longuement sur la différence majeure existant entre la présente situation et celle étudiée au point précédent. En l'espèce, toutes les conversations téléphoniques visées par les enregistrements se déroulent essentiellement, selon la chef Leblond, entre des salariés de l'établissement et, parfois, avec des gestionnaires ou partenaires syndicaux. Il n'y a pas ici de contacts téléphoniques avec l'externe (usagers, parents, etc.).

120. Pourtant, l'employeur allègue, via le directeur Arsenault, que les salariés de la liste de rappel et gestionnaires qui contactent ce service sont des « clients » ; au même titre, dit-il, que la clientèle externe. Je suis en désaccord avec cette qualification. Il est possible que dans le langage administratif de la direction des ressources humaines, toutes les personnes salariées qui font

appel à un ou l'autre des services de l'établissement soient appelées « clients ». Toutefois, il est évident, en droit, que toutes les personnes qui sont à l'emploi de l'employeur, que celles-ci soient salariées ou gestionnaires, sont des salariées et non pas des « clients ». Dans la *LSSSS*, le législateur fait d'ailleurs une nette distinction entre les « membres du personnel » d'un établissement et, entre autres, les « usagers ». Je l'ai indiqué précédemment, ce sont ces derniers qui sont visés par les obligations légales prévues à l'article 3 *LSSSS*. (*supra*, par. 109)

121. Ainsi, contrairement à la situation étudiée précédemment, la Politique contestée vise l'enregistrement d'appels téléphoniques entre salariés de l'établissement. Dans sa plaidoirie, le procureur patronal a invoqué que les salariés travaillant à la liste de rappel seraient « presque » des représentants de l'employeur lorsqu'ils appliquent les règles de rappel au travail. Cet argument ne peut-être retenu en droit puisqu'il n'est pas contesté que les techniciennes et agents du service de la liste de rappel sont néanmoins des « salariés » au sens de la convention collective A-1 et travaillent sous la direction d'une gestionnaire qui est cadre.

122. Au soutien de la mesure d'enregistrement pour le service de la liste de rappel - qui couvre tant les appels entrants que sortants - l'employeur a invoqué des motifs très généraux (le directeur Arsenault) ou d'autres qui se rapprochent beaucoup de mécanismes de contrôle de la prestation de travail. La chef Leblond a reconnu avoir écouté des conversations téléphoniques pour vérifier la teneur des propos échangés et a indiqué avoir avisé des salariés que certaines situations difficiles ne devaient pas se reproduire. Elle a même précisé que ces avis verbaux étaient notés dans son dossier de gestionnaire de la liste de rappel. Dans d'autres cas, les enregistrements ont été utilisés pour rejeter des réclamations de salariés de la liste de rappel qui alléguaient être l'objet d'erreurs administratives. (S-5 et S-6).

123. Je suis d'avis que l'employeur n'a pas établi, de façon prépondérante, l'existence de motifs raisonnables pouvant justifier l'enregistrement systématique de tous les appels des postes visés au service de la liste de rappel. À mon avis, rien à la preuve ne soutient, de près ou de loin, que cette mesure soit en lien avec une quelconque obligation légale et qu'elle soit nécessaire pour répondre à un problème réel et sérieux. Tout au plus, je retiens que l'employeur, sous une étiquette tronquée de « service à la clientèle » vise à contrôler l'exécution de la prestation de travail des salariés oeuvrant à la liste de rappel.

124. Au-delà de cette première conclusion, j'estime, s'il est nécessaire d'ajouter, que la preuve ne révèle en rien que l'enregistrement était le moyen le moins attentatoire pour répondre aux préoccupations de l'employeur (*Irving*) ou « le seul moyen mis à sa disposition pour régler le problème identifié » (Veilleux, p. 39). En fait, la chef Leblond a indiqué qu'avant la mise

en place des enregistrements, elle rencontrait, lorsque requis, les personnes concernées (salariés, gestionnaire) afin d'évaluer les situations problématiques qui lui étaient soulignées. La gestionnaire n'a pas mentionné en quoi cette approche l'empêchait d'exercer ses droits de direction.

125. En somme, eu égard à l'argument invoquant la protection prévue à l'article 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, je rejette, *en partie*, l'argument syndical alléguant que la Politique contestée serait illégale à l'égard des personnes salariées visées au service de l'accueil (point A, par. 115-116). D'autre part, je conclus au bien-fondé en droit de la proposition syndicale relativement au service de la liste de rappel (point B, par.121-124).

2. La raisonnable de la Politique et de son application

126. Je soulignais, en début d'analyse, que la jurisprudence exige qu'une politique adoptée unilatéralement par un employeur soit compatible avec la convention collective et ne soit pas déraisonnable (*Irving*, par. 24 ; *Shell Canada Ltée*, par. 44-45). En l'espèce, je l'ai souligné, la partie syndicale allègue que la Politique A-3 excède les droits de direction de l'employeur; est, à plusieurs égards, déraisonnable et discriminatoire et, enfin, que son application, depuis sa mise en vigueur, a entraîné des résultats abusifs et disproportionnés.

127. Je vais examiner ces divers reproches de façon globale. D'une part, l'existence même du droit de direction de l'employeur n'est pas contesté *in se*. (A-1, art. 4). À l'article 16.1 de la convention collective locale, l'employeur s'engage également à traiter « ses personnes salariées avec justice ». (A-2) L'employeur est donc en droit d'adopter, dans le cadre de ses droits de direction, des politiques unilatérales liées à l'exploitation et à la gestion de son établissement. Cependant, pour être considérées valides, ces règles ne doivent pas être déraisonnables. C'est à ce titre que plusieurs interrogations se posent quant au libellé de la Politique A-3, ainsi qu'à l'égard de son application.

128. L'article 4 de la Politique prévoit que la liste des services où des enregistrements sont faits se trouve en annexe. En début d'analyse, j'ai fait ressortir la très grande difficulté de connaître précisément, depuis l'adoption de la Politique et ce, jusqu'au moment de l'audience, quels sont les postes téléphoniques visés par le système d'enregistrement. (par. xx) Les derniers mémos indiquant les postes téléphoniques où le module d'enregistrement est fonctionnel datent des 10 avril et 1^{er} octobre 2013 (A-1- et A-13).

129. La chef Leblond, du service de la liste de rappel, dit avoir relayé par courriel aux membres de son équipe les mémos A-5 et A-7 du directeur Arsenault concernant la Politique et sa mise en application (E-3 et E-4). Je note que le mémo A-5, du 1^{er} novembre 2012, indiquait que les appels du Service de la liste de rappel « ne sont pas enregistrés pour le moment » et le

mémo A-7, du 31 janvier 2013, annonçait le déploiement du système, à compter du 4 février 2013, pour les appels de la centrale de rendez-vous. Dans ces deux cas, les mémos ne permettaient nullement à l'équipe du Service de la liste de rappel de savoir quels étaient les postes téléphoniques spécifiques qui seraient enregistrés, ni surtout à partir de quelle date. En fait, la chef Leblond n'a déposé aucun courriel ou document de sa part diffusant les mémos du directeur Arsenault traitant spécifiquement de la mise en opération du système d'enregistrement à l'égard des postes téléphoniques de son service. (mémos A-9 et A-10).

130. Quant à la chef Godin, du Service d'accueil, elle a été absente de février 2013 à février 2014. Elle n'était donc pas au travail au moment de la mise en application du système. Toutefois, elle affirme que la Politique a été expliquée à son personnel entre juin 2012 et février 2013, mais elle ne se souvient pas si elle en a parlé spécifiquement des rencontres d'équipe. En fait, elle se réfère essentiellement aux notes de service (mémos du directeur Arsenault) pour soutenir que les explications ont été données.

131. Pour sa part, le directeur Arsenault a indiqué que ses mémos et la Politique se trouvent sur l'intranet. La chef Leblond précise, dans son courriel E-3, que le communiqué A-7, a été ajouté dans l'intranet sous la rubrique « Avis et mémos ». Le directeur Arsenault a également précisé que ses mémos ont été affichés dans les services lors de leur diffusion.

132. En somme, je retiens que non seulement est-il actuellement difficile de savoir précisément quels sont les postes téléphoniques visés par l'enregistrement - et ce, contrairement à ce qui est pourtant prévu au « champ d'application » de la Politique (A-3, art. 4) - mais il n'est pas évident que même lors de la mise en application du système en 2013, les salariés concernés aient été clairement informés des postes téléphoniques visés, ni qu'il existe présentement une façon simple d'y arriver. Aucune preuve n'a indiqué si les mémos de 2012 et 2013 du directeur Arsenault se retrouvent encore dans l'intranet de l'établissement et s'ils sont faciles à consulter. De plus, aucune preuve n'a été faite quant à une mise à jour des postes visés par le système, surtout dans le contexte où, comme l'a indiqué le directeur Arsenault, entre 700 à 800 personnes ont déménagé de bureau en 2014 dans le cadre de la plus récente fusion. Et rien n'a été révélé non plus quant à l'information relative aux enregistrements qui, à mon avis, devrait être communiquée au personnel qui s'est sûrement joint, depuis 2013, aux deux services concernés ainsi qu'aux nouvelles personnes inscrites sur la liste de rappel. Dans ce dernier cas, je souligne que cette information est d'autant plus importante car aucun message ne les avise de l'enregistrement de leur conversation téléphonique lorsqu'une technicienne de la liste de rappel communique avec elles, à leur domicile ou ailleurs à l'extérieur, pour les appeler au travail.

133. Dans le même registre, mais en relation avec une des Modalités prévues à l'article 6 de la Politique, je note que le point 2 précise : « *Avant de procéder, le personnel concerné par cette politique doit être informé des obligations légales le concernant* ». (mes italiques) La preuve révèle, de façon prépondérante, qu'il n'y a pas eu de véritable discussion au sujet de ces « obligations légales » avec les salariés concernés. Le directeur Arsenault a reconnu qu'il ne savait pas à quoi ce point référerait, la chef Leblond ne se souvient pas d'avoir abordé cette question de façon particulière et la chef Godin ne se rappelait pas avoir discuté des obligations légales découlant de toute la politique. Elle dit avoir fait état du droit des salariés d'être informés et présents lors d'une écoute, mais a indiqué qu'elle-même n'a pas suivi cette règle entre février 2014 et vers le début de 2015, alors que celle-ci lui a été rappelée. Cette absence de suivi de la Modalité prévue au point 2 paraît inusitée dans la mesure où la Politique énonce elle-même sur plus d'une page le « Contexte légal » (pp.2-3) en se référant aux dispositions de la *Charte des droits et libertés de la personne* (arts. 5 et 46), du *Code civil du Québec* (arts. 3, 35, 36 et 2087) et à l'article 67.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Ayant si bien défini le cadre légal applicable à l'objet même de sa Politique, il est pour le moins surprenant que l'employeur ne se soit pas assuré de l'application de la Modalité prévoyant l'information à son personnel des obligations légales de cette Politique qui le concerne « *avant de procéder* ». Le respect de cette Modalité me semble d'autant plus important qu'il n'est pas contesté que le contexte légal mentionné à la Politique requiert, lorsqu'appliqué dans un milieu de travail de non-juristes, des explications minimales quant à leur nature et portée.

134. Quant au point 3 des Modalités, il est prévu que « l'établissement s'assure d'avoir toutes les fonctionnalités électroniques et technologiques *pour appliquer uniformément* et adéquatement cette politique ». (mes italiques) J'ai déjà souligné que cette application uniforme est loin d'être la règle au sein du Service de la liste de rappel, puisque 4 des 10 postes téléphonique utilisés par les salariées de ce service ne sont pas visés par le système d'enregistrement. Des raisons techniques expliqueraient cette situation qui crée, parmi les membres d'un même service, une distinction néanmoins importante : dans certains cas, un « bavard » fait état des échanges téléphoniques (un relevé des appels, sans enregistrement de son contenu), alors que pour les autres postes, c'est l'intégralité des conversations téléphoniques qui sont enregistrées et peuvent être écoutées.

135. Relativement au point 4 des Modalités, il y est énoncé que : « *Les gestionnaires concernés* peuvent procéder à l'écoute des communications téléphoniques afin de *s'assurer de la qualité des services offerts à la clientèle*. » (mes soulignés) Deux observations au sujet de ce point. D'une part, alors que la Politique autorise les « gestionnaires concernés » de procéder aux écoutes, la preuve révèle que d'autres personnes, qui ne sont pas des « gestionnaires » ont écouté des conversations enregistrées. La chef Marie-Ève Leblond a

indiqué que lorsqu'elle s'absente pour quelques jours, elle laisse ses codes d'accès du programme d'enregistrement à deux agentes de gestion du personnel. Ces agentes, des « syndicales non syndiquées » (SNS), ne sont pas, selon la preuve, des « gestionnaires ». Par ailleurs, à l'examen des pièces S-5 et S-6 (*Analyse d'erreur administrative*), les notes font état d'écoutes de conversations entre deux salariés de la liste de rappel et des techniciennes de ce service et sont « rédigées » par des salariées et une agente de gestion du personnel. Il n'est pas précisé si les deux signataires de ces formulaires, qui ne sont pas des « gestionnaires », ont écouté les échanges téléphoniques, mais rien, à la lecture des pièces, ne permet d'exclure cette situation. À mon avis, il est fort préoccupant que l'employeur ne veille pas au respect strict du point 4 des Modalités, compte tenu du « contexte légal » important qu'il décrit pourtant largement à l'article 5 de la Politique.

136. D'autre part, la finalité de l'écoute - allant de pair avec le « but » (art. 2) et un des « objectifs » de la Politique (art. 3) - est « de s'assurer de la qualité des services offerts à la clientèle ». J'ai déjà souligné que la chef Cindy Godin, du service d'accueil, écoute des enregistrements téléphoniques pour des fins d'évaluation des salariées en essai ou en orientation ; ce qui relève d'abord et avant tout de la formation et de la supervision de la prestation de travail. Certes, l'objectif du service à la clientèle peut être sous-jacent, mais de façon concrète et immédiate, l'écoute des enregistrements téléphoniques s'inscrit dans une démarche de gestion du personnel.

137. Quant à la chef Leblond, j'ai indiqué précédemment que son utilisation des enregistrements des conversations téléphoniques dépasse nettement le cadre autorisé par le point 4 des Modalités concernant l'écoute des communications téléphoniques, ainsi que, de façon plus générale, le but et les objectifs de la Politique définis aux articles 2 et 3 de celle-ci. Si l'employeur entendait élargir la portée et le but de la Politique pour en faire un instrument de contrôle et de supervision de la prestation de travail - allant, même, dans son cas, jusqu'à noter dans le dossier de son service des avis donnés à des salariés pour des problèmes de politesse et autres difficultés de même nature lors de leurs échanges téléphoniques- je suis d'avis que le texte de la Politique devrait obligatoirement le mentionner ; ce qui n'est pas le cas. Une telle distorsion entre le cadre d'une Politique, qui a été défini et approuvé par le conseil d'administration de l'établissement (A-3), et une application dans la réalité qui est toute autre me paraît fort sérieuse en droit.

138. Quant aux points 5 et 6 des Modalités, stipulant que les gestionnaires doivent informer la personne salariée enregistrée avant de procéder à une écoute, ainsi que du droit de cette dernière d'être présente lors de l'écoute des conversations téléphoniques la concernant, la preuve indique, de façon prépondérante, que ces deux règles ont été largement ignorées par les chefs Leblond et Godin. Dans le cas de Cindy Godin, ce n'est qu'une année après son retour au travail (février 2014) qu'il lui a été « rappelé », dit-elle, que « la voix

[enregistrée] devait être présente » lors des écoutes. Auparavant, elle écoutait les enregistrements sans accompagnement. Par ailleurs, la preuve n'a pas précisé la procédure suivie entre février 2013 et février 2014 par la gestionnaire qui l'a alors remplacée à la tête de son service. Quant à la chef Leblond, elle n'a pas fait état d'un tel « rappel », et ne pouvait dire si Karine Turcotte, à qui elle confie ses codes d'accès lors de ses absences, écoutait les conversations en présence de salariés ou non.

139. Je note enfin certains silences de la Politique. *Primo*, celle-ci ne précise pas la période pendant laquelle les enregistrements sont conservés. Le technicien Nault a indiqué qu'il avait été convenu de les maintenir au système pendant 400 jours, mais cette norme n'est pas spécifiée à la Politique et pourrait être modifiée sur le plan technique. *Secundo*, la Politique ne prévoit rien non plus sur le droit ou non de transférer les fichiers des conversations enregistrées sur d'autres supports électroniques avant qu'ils ne soient effacés. Jean-François Nault a indiqué à ce titre qu'une personne ayant les codes d'accès peut copier les fichiers et les transférer sur une clé USB ou sur un autre fichier d'un ordinateur. Ces possibles transferts, voire une circulation physique des fichiers (clé USB) d'enregistrements de conversations téléphoniques me paraissent préoccupants, dans la mesure où il peut devenir impossible, pour l'employeur et les personnes enregistrées, de connaître qui peut avoir réellement accès à ces enregistrements, à quel endroit ceci peut être fait et dans quel contexte. À mon avis, il serait minimalement raisonnable, en raison du caractère confidentiel et privé des enregistrements de conversations téléphoniques impliquant à la fois du personnel de l'établissement et des personnes de l'extérieur, que la Politique énonce des modalités précises sur ces deux aspects liés à la conservation des enregistrements. Le laisser-aller actuel de l'employeur à cet égard est inquiétant.

140. L'analyse du caractère raisonnable ou déraisonnable d'une politique adoptée unilatéralement par un employeur repose sur une évaluation d'un ensemble de facteurs touchant à la fois à la forme et au contenu de celle-ci. En l'espèce, compte tenu des griefs à l'étude, j'ai déjà indiqué que la partie syndicale ne conteste pas que la validité intrinsèque de la Politique, mais également son utilisation et ce, depuis sa mise en application.

141. Ma revue précédente révèle clairement l'existence de lacunes sérieuses de la Politique A-3, tant sur le plan de sa forme que de son contenu. En raison de l'importance de son objet, la Politique devrait être beaucoup plus précise sur les postes téléphoniques visés par le système d'enregistrement, être plus transparente quant à la finalité des utilisations possibles des enregistrements de ceux-ci par la direction, être beaucoup plus spécifique sur les personnes ayant droit d'écouter les enregistrements et énoncer des règles strictes concernant la durée de conservation des enregistrements et le droit de les transférer sur d'autres supports électroniques.

142. Mais, outre ces sérieuses faiblesses soulevant, en droit, des questions légitimes sur le « *qui* » est enregistré, « *le pourquoi* » y a-t-il de tels enregistrements (pour quelles fins ?), et le « *comment* » ceux-ci sont-ils écoutés et conservés, l'application de la Politique, depuis son adoption le 12 juin 2012 et sa mise en vigueur progressive au cours de l'année 2013, confirme largement, selon moi, ses déficiences et son caractère déraisonnable. La Politique a été diffusée au personnel sans véritable formation relativement aux « obligations légales le concernant », le système d'enregistrement n'est pas appliqué uniformément au sein des membres d'un même service (liste de rappel) et l'employeur n'a pas indiqué si cette situation sera ou non revue ; des personnes qui ne sont pas des gestionnaires écoutent des enregistrements, et les droits des salariés concernés d'être avisés d'une écoute et d'y être présents ont été largement bafoués.

143. L'employeur a fait valoir l'importance qu'il accorde à cette Politique afin de respecter ses obligations de qualité des services envers sa clientèle. Cet objectif n'est pas contesté. Cependant, je suis d'avis qu'en raison du caractère délicat, voire exceptionnel, de l'objet de la Politique, soit la mise en place d'un système d'enregistrement de tous les appels de certains de ses salariés avec l'externe (centrale de rendez-vous) ou entre salariés et membres du personnel de l'établissement (liste de rappel), avec la possibilité que ces appels soient écoutés, l'employeur se devait non seulement d'adopter une Politique plus précise, mais également de veiller à ce que son application soit faite avec rigueur. Je rappelle que l'employeur a lui-même énoncé dans le corpus de la Politique le contexte légal significatif en termes de dispositions quasi-constitutionnelles et d'ordre public qui régit sa mesure et il me paraît raisonnable de s'attendre qu'il prenne les décisions qui s'imposent pour que sa rédaction et son application soient en adéquation avec son caractère substantiel.

144. Or, je l'ai déjà fait ressortir, tel n'a pas été le cas. En plaidoirie, le procureur patronal a reconnu que l'application de la Politique n'a pas été parfaite, mais il a soutenu que ces problèmes n'affectaient pas sa validité même. Je ne suis pas d'accord avec cette proposition. L'application de la Politique, tout autant que sa validité intrinsèque, était contestée par le syndicat dès le départ (A-4) et cette même opposition a été réitérée à cinq autres occasions. (*supra*, par. 59-66) Les nombreuses et sérieuses lacunes identifiées dans l'application de la Politique - et qui n'ont pas été contestées - révèlent une certaine attitude de désinvolture de la part de l'employeur suite à l'adoption de celle-ci. On remarque, en effet, que la Politique énonce, au point 7, les rôles et responsabilités des différentes instances pour la mise en place de la Politique, mais rien n'indique qui, au sein de la direction, est responsable de veiller au respect des règles et modalités énoncées.

145. En effet, la preuve soumise à l'audience n'a pas permis d'identifier, sur le plan pratique et opérationnel, qui avait vraiment cette responsabilité dans

l'établissement. Il est mentionné que le personnel « rapporte à son chef toute irrégularité liée à cette politique » (A-3, p.5), mais il est facile de convenir que la responsabilité première de voir à l'application d'une politique revient d'abord et avant tout à l'auteur de celle-ci, soit l'employeur. En l'espèce, je constate que l'employeur n'a pas assumé pleinement cette fonction et a permis que la Politique, déjà fragile dans sa conception même, soit appliquée sans la rigueur minimale que commande pourtant son objet et son champ d'application.

146. Je suis donc d'avis que la Politique A-3, dans sa forme actuelle, et son application, depuis sa mise en vigueur, en 2013, ne rencontre pas le critère de raisonnable que doit revêtir selon la jurisprudence, une politique adoptée par un employeur.

147. À l'article 9 de la Politique A-3, il est prévu que la « *prochaine révision* » de celle-ci devait avoir lieu en 2015. (p. 5) Le directeur Arsenault a expliqué qu'en raison de la fusion survenue en mars 2015, il n'avait plus la légitimité de réviser cette Politique et « qu'on n'avait pas la tête à cela ». Deux ans plus tard, avec les personnes autorisées en poste, je crois que l'employeur doit, s'il entend maintenir le système d'enregistrement pour les postes téléphoniques de son Service d'accueil (centrale de rendez-vous), procéder à une révision en profondeur du libellé de sa Politique afin qu'elle respecte les problèmes identifiés précédemment, et s'assurer, par la suite, d'une application respectueuse des normes précises qui y seront énoncées. Vu l'article 11.38 de la convention collective et mes conclusions, les frais et honoraires du présent dossier sont à la charge de l'employeur.

IV) DISPOSITIF

POUR L'ENSEMBLE DE CES MOTIFS, le présent Tribunal :

ACCUEILLE les griefs A-4, A-6, A-8, A-11, A-12 et A-14 ;

DÉCLARE que la Politique intitulée « Enregistrement des conversations téléphoniques » (A-3) est contraire, *en partie*, à la *Chartes des droits et libertés de la personne* (par. 125) ; et invalide, *en totalité*, en raison de son caractère déraisonnable (par. 146);

ORDONNE à l'employeur de cesser, dès que ceci soit techniquement possible ou, au maximum, dans les 5 jours de la réception de la présente sentence, l'utilisation actuelle du système d'enregistrement des appels téléphoniques pour le Service de l'accueil (centrale des rendez-vous) et pour le Service de la liste de rappel et avise formellement le syndicat de cette mesure;

CONSERVE juridiction pour disposer, le cas échéant, des réclamations monétaires mentionnées aux griefs A-6, A-8, A-11, A-12 et A-14.

GATINEAU, ce 18 janvier 2017.

Denis NADEAU, arbitre

Me Nicole BERGERON
Procureure du Syndicat

Me Patrice BOUDREAU
Procureur de l'Employeur