



1018-1989

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

Le 26 septembre 2000
TRIBUNAL D'ARBITRAGE

GRIEFS NOS. 14651, 14653

ME JEAN-PIERRE TREMBLAY
ARBITRE

TRAVAILLEURS ET TRAVAILLEUSES
UNIS DE L'ALIMENTATION
ET DU COMMERCE,
SECTION LOCALE 500

et

PROVIGO DISTRIBUTION INC.
(Provigo St-Sauveur)

SENTENCE ARBITRALE

L'arbitre soussigné a été désigné par les parties le 21 janvier 1999 pour décider des présents griefs. Il s'agit de griefs déposés par le syndicat les 16 et 30 novembre 1998 contestant la suspension du 06 novembre et le congédiement du 12 novembre précédent de Ginette SIMARD.

Les parties ont admis que la procédure de grief avait été régulièrement suivie et ont reconnu que le tribunal d'arbitrage avait entière juridiction pour décider des présents griefs.

x x x

Ginette SIMARD travaillait à l'établissement visé depuis le mois d'avril 1995 à titre de caissière ; elle avait un statut d'employée à temps partiel et travaillait environ trente (30) heures par semaine. Elle opérait une caisse régulière et elle était appelée à opérer également la caisse du comptoir de courtoisie ; elle avait en outre, surtout durant les fins de semaine, la responsabilité de "fermeture des caisses", c'est-à-dire "balancer" le coffre-fort, "balancer" le tiroir de monnaie et contrôler les relevés et rapports de caisse, "balancer" la caisse de la valideuse des billets de loterie et contrôler les billets de loterie, valider le numérateur des "machines à cannettes", etc. ; elle avait possession des clés des caisses, et elle connaissait et utilisait les combinaisons du coffre-fort et du coffre de dépôts. Plusieurs personnes peuvent être appelées à se relayer au comptoir de courtoisie, sans toutefois que la vérification ou la fermeture de la caisse et de la caisse des loteries soit effectuée, comme c'est le cas des autres caisses où chaque caissière dispose de son tiroir de caisse.

001-6 11:0
B. G. L.
QUEBEC
llc

C'est à chaque vendredi que la caisse du comptoir de courtoisie et la caisse de la valideuse des billets de loterie étaient "balancées" ; c'est aussi à cette occasion que l'inventaire des billets vendus était établi.

La plaignante a par ailleurs reconnu que l'employeur avait demandé aux caissières de ne pas conserver d'argent dans leurs poches lorsqu'elles étaient au travail, et qu'il avait aussi demandé à ce que la monnaie en valeurs américaines soit changée au pair et laissée dans les tiroirs-caisse ; à ce dernier sujet, elle a reconnu qu'elle s'appropriait la monnaie U.S. qu'elle remplaçait par la monnaie correspondante en valeurs canadiennes.

Par ailleurs, la plaignante a aussi reconnu qu'il lui était arrivé à l'occasion de prendre de l'argent du tiroir-caisse ou de la caisse-valideuse, notamment lorsque l'une de ces caisses "ne balançait pas", ce qui était assez fréquent a-t-elle ajouté.

Diane BOUCHER, qui occupe la fonction de gérante du service dans l'établissement depuis 1993 et qui, à ce titre, est la supérieure immédiate des caissières, a pour sa part témoigné à l'effet qu'à l'arrivée d'un nouveau directeur en février 1998, celui-ci avait fait état de nombreux problèmes de "déséquilibre" à la caisse du comptoir de courtoisie et à celle des billets de loterie, de telle sorte que de nouvelles procédures et règles de sécurité furent introduites ; des rencontres furent tenues par la suite avec les caissières, dont la plaignante, afin de préciser ces règles et procédures a-t-elle ajouté.

Malgré tout, a-t-elle dit, elle a constaté la persistance de "déséquilibre" de ces deux caisses, et elle a même alors publiquement évoqué la possibilité de vols devant les superviseurs, dont la plaignante. Après avoir séparé les opérations de ces deux caisses, elle a constaté que la caisse-valideuse des billets de loterie demeurait régulièrement déficitaire et elle en a alors avisé le directeur MELOCHE.

Lorsque contre-interrogée, elle a reconnu que les problèmes de "déséquilibre" à la caisse-valideuse particulièrement étaient fréquents dans l'établissement, tant avant qu'après l'arrivée du directeur MELOCHE. En outre, elle a reconnu que la caisse-valideuse des billets de loterie ne pouvait accepter de paiement avec des cartes de débit ou de crédit, de telle sorte que ce genre d'opérations devait être effectué à la caisse du comptoir de courtoisie d'abord, et l'argent de chaque transaction devait par la suite être transféré dans la caisse-valideuse ; cette façon de faire a-t-elle ajouté avait par la suite été modifiée au cours de l'année 1999. Elle a fixé l'ampleur des "déséquilibres" de

la caisse-valideuse des billets de loterie à des sommes variant de \$20.00 à \$100.00 selon les semaines, et elle dit avoir constaté que les "débalancements" étaient amplifiés durant les fins de semaine, soit au moment où travaillait la plaignante. Enfin, elle a affirmé avoir reparlé souvent de l'application des nouvelles règles et procédures, ayant même reproché à une caissière d'avoir mis de côté la monnaie en devises américaines. Après le congédiement de la plaignante, a-t-elle conclu, l'ampleur des "débalancements" de ces caisses avait été considérablement réduite, de telle sorte que les "débalancements" n'étaient plus maintenant ni fréquents, ni majeurs.

À la demande du directeur MELOCHE, le responsable des enquêtes chez Maxi, Alain DUSSEAULT, a fait installer une caméra-vidéo dont l'objectif était le comptoir de courtoisie et particulièrement la caisse-valideuse des billets de loterie. Différents événements (quatre) ont été relevés et le directeur MELOCHE a identifié la plaignante sur des passages de bandes vidéo (E-2) où la plaignante met la main dans sa poche après avoir pris quelque chose dans la partie droite du tiroir-caisse de la caisse-valideuse : la configuration du tiroir-caisse, a-t-il précisé, laisse croire que ce sont des pièces de \$1.00 et de \$2.00 qui étaient placées de ce côté du tiroir-caisse, ce qu'avait déjà reconnu la plaignante d'ailleurs. Deux (2) incidents sont survenus le 10 octobre, alors que les deux (2) autres l'ont été respectivement les 25 et 30 octobre 1998.

Enfin, le témoin n'a pu confirmer le "débalancement" de la caisse-valideuse pour l'une ou l'autre de ces quatre (4) journées puisque cette opération ne se faisait que sur une base hebdomadaire : il a ainsi relevé des "débalancements" de \$57.00, \$28.00, \$35.00 et \$22.00 à la caisse-valideuse pour les semaines des 10, 17, 24 et 31 octobre. Il a conclu, après visionnement des bandes vidéo, que la plaignante était la seule personne qui avait été vue agir de la sorte, mais il a reconnu toutefois qu'il ne pouvait établir la somme qu'elle avait pu subtiliser.

Le directeur Yvon MELOCHE a confirmé que les "débalancements" de caisse avaient été réduits après le congédiement de la plaignante, sans nier toutefois que certains problèmes avaient perduré.

À son arrivée au travail le vendredi 06 novembre 1998, la plaignante fut convoquée à une rencontre à laquelle participaient deux enquêteurs et l'assistante déléguée syndicale. Elle a nié avoir mis de l'argent dans ses poches, elle a déclaré qu'elle n'a pas vu les bandes vidéo avant l'audience et qu'aucun des quatre (4) incidents qui y apparaissent ne lui furent alors mentionnés. Elle a reconnu avoir accumulé de la monnaie en valeurs américaines et l'avoir changé en devises canadiennes avec son

propre argent, mais a renouvelé sa négation de s'être approprié de l'argent à même la caisse qu'elle opérât. S'il lui est arrivé de prendre de l'argent dans la caisse du comptoir de courtoisie, c'était pour le mettre dans la caisse-valideuse des billets de loterie, ou vice-versa, afin de les "balancer", a-t-elle par ailleurs ajouté.

De la première séquence vidéo, elle dit qu'elle avait des papiers en mains, qu'elle a ensuite mis sur le comptoir afin de mettre ses clés dans ses poches. Elle dit de la seconde séquence vidéo qu'elle fouille dans sa poche afin d'y prendre un crayon alors que la caisse était demeurée ouverte et qu'elle s'est par la suite dirigée vers le comptoir pour quérir quelque chose. Quant au troisième incident, elle croit qu'elle met ses clés dans ses poches alors qu'une cliente était au comptoir ; elle a par la suite touché le haut de la caisse. Enfin, elle dit du quatrième incident que la caisse était ouverte et qu'elle s'était rendue vers l'autre caisse ; en revenant à la caisse ouverte, elle a regardé autour d'elle, ajoutant qu'elle y rapportait peut-être de la monnaie.

Elle a rappelé que ces incidents s'étaient déroulés il y a déjà longtemps, et qu'on voit mal le détail des gestes et mouvements sur la bande vidéo, de telle sorte qu'il lui était difficile d'expliquer ce qui s'y déroule, niant par ailleurs s'être approprié de l'argent à même la caisse.

x x x

L'employeur, dans son argumentation, a soutenu que les règles et procédures à suivre par les caissières étaient claires et connues des employés, y incluant la plaignante. L'employeur dit retenir l'aveu de la plaignante de distraire la monnaie en devises américaines, geste qui allait clairement à l'encontre de ces règles et directives. Quant aux bandes vidéo, l'employeur a soutenu que seule la plaignante, parmi tous les employés filmés durant quatre (4) semaines, est vue à quatre (4) reprises en train de mettre quelque chose dans ses poches après avoir mis les mains dans une caisse et que le visionnement des bandes vidéo montre clairement ces gestes.

Considérant la problématique de "débalancement" des caisses, l'employeur soutient que ce problème a été considérablement réduit après le départ de la plaignante.

Vu la faible ancienneté de la plaignante, et l'étendue de ses responsabilités, l'employeur soutient que le lien de confiance avec celle-ci est rompu et que le congédiement constituait une mesure appropriée. Au soutien de son argumentation, l'employeur renvoie à une décision arbitrale rendue par le soussigné entre les parties

x x x

Dès lors, le syndicat conclut que l'absence de preuve doit se traduire par la réintégration de la plaignante dans ses fonctions, avec pleine compensation.

C'est à l'employeur qu'il appartenait de prouver que la plaignante avait commis les vols qui lui sont reprochés, et il ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve, d'ajouter le syndicat. Il réfère sur ce point à deux décisions rendues par le sous-juré entre les parties (Provingo Longueuil, 19.04.99, Maxi Longueuil, 07.01.00) pour souligner l'absence de preuve prépondérante et d'intention malicieuse, tout comme dans la décision rendue dans U.I.E.P.B. section locale 434 c. Banque Laurentienne du Canada, (...) 18.09.97, Me Denis Tremblay, arbitre.

Par ailleurs, le syndicat considère qu'il y a absence de preuve de vol. Si la plaignante a reconnu avoir remplacé la monnaie en devises américaines, elle a toujours nié s'être approprié de l'argent des caisses. À cet égard, le syndicat souligne que l'employeur ignore le montant des prétendus vols, qu'il est normal que la plaignante puisse se souvenir des quatre (4) incidents illustrés sur les bandes vidéo vu l'écoulement du temps, alors qu'elle les a vus pour la première fois à l'audience ; le syndicat ajoute que le visionnement des bandes vidéo montre que la plaignante met six (6) fois la main à sa poche, même si l'employeur ne lui reproche ce geste qu'à quatre (4) reprises, alors même que jamais l'on n'y voit la plaignante prendre de l'argent et le mettre dans ses poches.

Le syndicat pour sa part relève l'absence totale de contrôle des activités au comptoir de courtoisie, et l'anarchisme qui y règne quant à l'utilisation des caisses ; il souligne à cet effet que l'utilisation d'une carte débit pour acheter des billets de loterie doit être faite à la caisse du comptoir de courtoisie et non à la caisse-valideuse, de telle sorte que des manipulations d'argent sont inévitables ; il souligne aussi que le "balancement" de ces deux caisses se faisait souvent de façon "communicante" ; il souligne aussi qu'au moins une demi-douzaine de personnes ont accès à ces deux caisses de telle sorte que l'on ne peut imputer le "déséquilibre" des caisses à la plaignante, d'autant plus que cette vérification n'était faite que sur une base hebdomadaire.

x x x

dans Provingo Repentigny (16.08.99, non rapporté).

Pour appeler les choses simplement, l'employeur a d'abord suspendu puis congédié Ginette SIMARD pour cause de vol. Celle-ci, selon l'employeur, se serait approprié de l'argent à même la caisse du comptoir de courtoisie et la caisse-valideuse des billets de loterie, et ce à quatre (4) reprises selon ce que démontrerait une bande vidéo. La partie syndicale conteste les gestes de l'employeur en soutenant que ceux-ci ne sont pas soutenus par la preuve.

Les règles de droit applicables pour encadrer un tel débat sont connues. L'employeur a le fardeau de la preuve, ce qui signifie, en clair, qu'il a le fardeau de convaincre et qu'à défaut, les mesures qu'il a prises contre la plaignante seront annulées. Par ailleurs, la nature de la preuve en est une dite prépondérante, c'est-à-dire probable et non pas seulement possible, mais pas hors de tout doute raisonnable comme cela est le cas en matière criminelle.

Il n'est pas dans notre intention d'entrer dans un débat (faux débat selon nous) où l'on rechercherait une preuve "fortement prépondérante" plutôt que "simplement prépondérante" puisque les règles sont claires : une preuve doit être hors de tout doute raisonnable en matière criminelle, et prépondérante en matière civile. Même si le geste reproché à la plaignante pourrait être de nature criminelle, l'arbitrage de grief rappelons-le, ressort du droit civil, et c'est la règle applicable en matière civile qui devient alors applicable. Et alors, comme une porte est simplement ouverte ou fermée, la preuve sera simplement prépondérante ou non.

C'est donc dire qu'il faudra à l'employeur prouver de façon probable, et non simplement possible mais pas non plus de façon certaine, que les gestes reprochés à la plaignante se sont produits.

Ceci étant dit, la preuve soumise par l'employeur est de deux ordres : le contexte dans lequel s'opéraient la caisse-valideuse des billets de loterie et la caisse du comptoir de courtoisie, et les bandes vidéo qui montreraient la commission des actes reprochés à la plaignante.

Sur le premier plan, notons qu'il ressort clairement des faits mis en preuve que l'opération de ces deux caisses répondait à des normes administratives qui étonnent : au moins une demi-douzaine de personnes y ont accès, elles ne sont "balancées" qu'une fois par semaine, il n'y a pas de ruban-témoin, une caisse est "balancée" à même les argents de l'autre, la carte-débit est utilisée à une caisse et l'argent de la transaction transféré dans l'autre ; bref, rien qui puisse surprendre le constat fait par l'employeur

que ses caisses “ne balançaient pas”.

Dans les circonstances, on ne peut imputer à la plaignante, même indirectement, ni même par allusions, la responsabilité de cet état de fait, ni non plus son implication dans les difficultés d'opérations.

C'est donc vers la seule preuve “directe” pourrait-on dire, en l'occurrence les bandes vidéo, que l'on doit se tourner pour déterminer si les actes reprochés à la plaignante se sont produits.

Or, à ce sujet, on peut déplorer qu'avec les progrès de la technologie moderne, le visionnement des bandes vidéo présenté par l'employeur à l'audience n'ait pu permettre un grossissement sur arrêt de l'image, ou autre manipulation du déroulement de l'image qui aurait montré directement la commission des gestes reprochés. Même le visionnement des bandes vidéo sur grand écran fait lors de l'étude du présent dossier en délibéré ne permet pas d'affirmer avec certitude qu'il y aurait preuve directe de vol par la plaignante.

Il faut donc se rabattre sur “l'interprétation de l'image” et répondre à la question suivante : est-il probable de conclure de l'image que la plaignante s'est approprié de l'argent de la caisse ?

Le visionnement des bandes vidéo révèle qu'à quatre (4) reprises, la plaignante ouvre le tiroir-caisse, y met la main droite dans la partie droite, la retire puis met cette main dans sa poche ; le geste qu'elle pose le 10 octobre à 20:21:04 heures et à 20:21:14 heures, le 25 octobre à 17:36:55 heures, et le 30 octobre à 21:18:29 heures apparaît clairement à l'écran. Bien que l'on puisse voir ce que la plaignante retire de sa main droite du tiroir-caisse, il n'en reste pas moins que le geste qu'elle pose par la suite est de mettre sa main droite dans sa poche de pantalon. Or, dans le tiroir-caisse selon même le témoignage de la plaignante, on ne retrouve que des pièces de monnaie et des billets.

Les explications de la plaignante à l'effet qu'elle avait mis ses clés dans ses poches lors de deux incidents sont peu convaincantes puisqu'elle manipulait auparavant la caisse et qu'elle avait même mis sa main droite à l'intérieur du tiroir-caisse : son explication à l'effet qu'elle prend d'abord un crayon dans sa poche de pantalon avant de l'y remettre plus tard lors du second incident est plausible cependant, encore qu'on s'explique mal alors pourquoi le tiroir-caisse était encore ouvert à ce moment ; enfin, son explication à l'effet qu'elle avait peut-être rapporté de la monnaie remise par l'autre



caissière lors du quatrième incident apparaît fantaisiste.

On ne peut que conclure de la preuve qu'il est probable que la plaignante se soit approprié de l'argent du tiroir-caisse à au moins trois (3) reprises.

Au risque de nous répéter, ce n'est pas là une preuve qui soit hors de tout doute raisonnable, mais elle est suffisamment probable et convaincante qu'il faut conclure que la plaignante s'est approprié sans droit de l'argent à même le tiroir-caisse qu'elle opérerait. C'est la seule conclusion probable qu'on peut tirer du visionnement des bandes vidéo.

L'employeur avait conclu des bandes vidéo en sa possession qu'il y avait eu vol et il avait décidé de procéder au congédiement de la plaignante.

Vu la conclusion à laquelle nous en sommes arrivés quant aux gestes reprochés à la plaignante, il faut déterminer s'il y a lieu de réviser la sanction prise par l'employeur contre la plaignante.

Les fautes commises par la plaignante sont objectivement graves : leur caractère répétitif ajoute à la gravité des offenses, puisqu'il révèle par le fait même le caractère intentionnel de ces gestes.

Les fautes de la plaignante méritaient donc une sanction sévère, et aucun motif ne justifierait la révision ni l'atténuation de la sanction que lui a imposée l'employeur.

EN CONSÉQUENCE, le tribunal d'arbitrage

REJETTE les griefs.

Montréal, le 26 septembre 2000

Me Jean-Pierre Tremblay
Arbitre

Procureur du syndicat :
Me Michel DAVIS

Procureur de l'employeur :
Me Pierre FLAGEOLE

00
001-6 11:05
REC
B 6 6 1
QUEBEC