

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

n° de dépôt : 2013-2720

Date : 11 février 2013

DEVANT L'ARBITRE : ME DENIS GAGNON

Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298
« le syndicat »

Et

Société de réadaptation et d'intégration communautaire
« l'employeur »

Grief : n° 2012-02
Nature du litige : code vestimentaire

Procureur du syndicat : Me Louis Boudreau
Procureur de l'employeur : Me Jonathan Poitras

Date d'audience : 4 décembre 2012

SENTENCE ARBITRALE

PRÉLIMINAIRES

[1] Par un grief du 19 juin 2012 (S2), le syndicat conteste le code vestimentaire qu'impose l'employeur et qui interdit aux salariés de porter des verres fumés sur la tête à l'intérieur de l'établissement.

RÉSUMÉ DE LA PREUVE

[2] France Gosselin est directrice générale de la SRIC et Manon Patry en est la directrice adjointe. Frédéric Paquet y travaille comme intervenant. Il est le président du syndicat.

[3] La SRIC est une organisation sans but lucratif créée en 1985 à l'initiative du Dr Dominique Bédard, alors chef du département de psychiatrie à l'Hôtel-Dieu de Lévis (E4). Le conseil d'administration est composé de 9 personnes dont la directrice générale, un représentant des employés et 4 représentants de la communauté.

[4] L'organisation opère deux résidences. La Maison-sous-les-arbres accueille des personnes vivant des problèmes sévères en santé mentale et ayant un problème d'intégration et d'adaptation sociale. Elle compte 9 chambres individuelles. La Maison les Hauts-Bois compte aussi 9 places. Elle accueille pour un séjour de 5 jours ouvrables des personnes adultes vivant une période de crise psychosociale et dont l'état ne nécessite pas une hospitalisation.

[5] L'organisation engage onze intervenants à temps plein et huit à temps partiel. Frédéric Paquet travaille à la Maison des Hauts-Bois où il a été transféré depuis environ un an.

[6] Le nouvel usager signe un engagement à respecter les règles de vie de la résidence. À la Maison des Hauts-Bois (E5), l'engagement prévoit l'article 19 suivant :

19 - Aucun chapeau, casquette, capuchon n'est autorisé à l'intérieur de la maison. De plus, le port de lunettes fumées est interdit à l'intérieur de la ressource.

[7] **France Gosselin** explique qu'on interdit le port du chapeau et du capuchon à l'intérieur dans un but éducatif et pour ne pas permettre de se cacher ou de se camoufler.

[8] Lorsqu'il accueille un usager, **Frédéric Paquet** lui dit qu'il ne peut pas avoir des lunettes fumées devant les yeux. Dans son travail, dit-il, l'observation du visage et des yeux est importante.

[9] Un document révisé de temps à autre décrivant les rôles et fonctions de l'intervenant en réadaptation sociale (E6) est remis aux intervenants. Il sert à la formation du personnel et peut

être consulté par les intervenants. Ce document inclut le code vestimentaire (S3). Il y a toujours eu un code vestimentaire applicable bien qu'il n'ait été écrit que vers l'année 2007.

[10] L'avant dernier alinéa du code vestimentaire prévoit une interdiction de même nature que celle prévue à l'article 19 des engagements de l'usager. Il est écrit ainsi :

Les chapeaux, casquettes, tuques, foulards et lunettes fumées, ne sont pas autorisés à l'intérieur de la ressource.

[11] **France Gosselin** explique que l'interdiction de porter les lunettes fumées sur la tête est arrivée vers 1995. Une intervenante à la longue chevelure avait cette habitude. Après discussion, on a convenu que ce ne serait pas toléré pour une question de sécurité en raison du potentiel explosif de la clientèle. Le port de lunettes non fumées sur la tête n'est pas interdit.

[12] Vers 2006, une autre intervenante a fait la même chose. Elle le lui a mentionné et c'est entré dans l'ordre.

[13] Les clients sont vulnérables. Ils peuvent être confus. Certains souffrent de paranoïa. On peut voir dans leur regard s'ils vont moins bien. Si le client porte les lunettes sur sa tête, il va les descendre devant ses yeux à un moment ou à un autre. Cela nuirait à la qualité de l'intervention et pourrait entraîner un problème de sécurité. Des clients diront qu'ils peuvent eux aussi les porter si l'intervenant les porte.

[14] **Manon Patry** dit qu'on a commencé à travailler sur un code vestimentaire écrit à son arrivée comme chef d'équipe. La première version écrite a été faite en 2007-08. L'interdiction des lunettes fumées existait à son arrivée à la SRIC en 1997.

[15] Elle explique qu'à l'été 1997, un usager souffrant de toxicomanie et schizophrénie est arrivé à la résidence sous l'effet de l'alcool et de drogue. Il avait des lunettes fumées sur sa tête. Intervenant auprès de lui, elle lui a dit qu'il avait l'air d'être sous l'effet de drogue. Il a alors descendu les lunettes devant ses yeux. Elle a dû mettre fin à l'intervention en raison de la dangerosité de la situation. En santé mentale, dit-elle, on ne sait pas ce qui se passe dans la tête des usagers.

[16] **Frédéric Paquet** travaille à la SRIC depuis septembre 2006. Il est président du syndicat depuis 2009. Il dit avoir toujours eu à peu près la même tenue. Il porte les cheveux longs, la barbe et des boucles d'oreilles. Lorsqu'il fait soleil, il porte des lunettes fumées qu'il monte sur sa tête lorsqu'il est à l'intérieur. Il aime cela, c'est son look, qu'il qualifie de rocker rebelle. Selon

lui, son look n'a jamais posé de problème. Il dit que les lunettes sur la tête lui permettent de les retrouver facilement, et aussi de tenir ses cheveux.

[17] Il a toujours porté des lunettes sur sa tête pour tenir ses cheveux. Quand il ne fait pas soleil, il porte des lunettes non fumées. Il l'a toujours fait depuis son entrée en fonction sans avoir de problème au départ. Ça a commencé tranquillement en 2009. En 2011, les relations de travail sont plus tendues. On est en négociation. Il a déposé un grief contestant un avis disciplinaire qui lui avait été imposé lui reprochant d'avoir dit des choses pour discréditer France Gosselin. Il a expliqué sa version en CRT après quoi l'avis et le grief ont été retirés.

[18] Il affirme que, lorsqu'on l'avertit d'enlever ses lunettes, il obtempère. Il arrive qu'il oublie de les enlever. Il dit avoir déposé un grief en juin 2012 parce que les explications qu'on lui donne ne sont pas claires. On lui dit qu'il ne faut pas se cacher les pupilles. Il reconnaît qu'il est inacceptable de porter des lunettes fumées devant les yeux.

[19] L'explication selon laquelle le client pourrait descendre ses lunettes devant ses yeux n'a jamais été apportée en CRT. France Gosselin a plutôt dit sur un ton agressif : «*Tu as gagné, gagné, gagné, tu les porteras tes lunettes sur la tête*». Au dernier CRT, elle a dit que le dossier sera entendu en arbitrage et que c'est là que les choses seront dites.

[20] Il dit n'avoir jamais eu connaissance qu'un client ait baissé les lunettes devant ses yeux. Il ne pense pas être un modèle pour les clients. Il dit se sentir agressé par la demande. Il invoque le droit de continuer d'avoir son look. Il n'aurait pas de problème si on lui avait démontré que ça pose un problème.

[21] **Manon Patry** dit que les relations de travail sont tendues. Ses décisions sont souvent remises en question par Frédéric Paquet. Elle n'a jamais eu à intervenir auprès de lui au sujet des lunettes portées sur la tête.

[22] **France Gosselin** dit que Frédéric Paquet n'a pas toujours ses lunettes fumées sur la tête. Il les porte à l'occasion. Il les porte depuis longtemps et quand elle le voit, elle lui demande de les enlever. Elle n'a jamais pris de mesures disciplinaires à ce sujet. Frédéric Paquet respecte la directive présentement. Elle ne se souvient pas la dernière fois qu'elle a dû lui dire de les enlever.

[23] Elle explique que les relations avec le personnel sont professionnelles. Les relations de travail sont tendues. Elle ne sait pas si elle a commencé à lui dire de ne pas les porter en 2011,

mais ça n'a rien à voir avec le fait qu'il avait déposé un grief. C'est elle-même qui a fondé le syndicat à l'époque. C'est une valeur important pour elle que les salariés soient représentés. Elle dit aussi avoir déjà offert de remplacer Frédéric Paquet elle-même alors que celui-ci devait s'absenter.

[24] La réponse de l'employeur au grief (S4) explique les raisons de l'interdiction. Il n'y est pas question du fait que les clients pourraient descendre leurs lunettes devant les yeux, mais elle l'a mentionné en CRT. Au 2^e CRT, elle a dit qu'on ne pouvait pas changer la règle pour une question de sécurité, que les lunettes pourraient finir devant les yeux. Au dernier CRT, elle dit avoir répété les mêmes explications et que, s'il fallait se rendre à l'arbitrage, on irait.

[25] L'employeur a fait entendre le témoignage de la psychologue **Sonia Lechasseur**, qui a produit un rapport d'expertise (E1). Son statut d'experte en psychologie n'est pas contesté. En résumé, elle dit ceci.

[26] Le rôle de l'intervenant en santé mentale est de répondre aux besoins primaires de l'utilisateur à qui il sert de modèle. Il fait plus que donner des soins, il guide l'utilisateur pour lui permettre d'avoir une vie plus agréable. L'utilisateur n'a pas l'âge de son âge chronologique. Il ne voit pas la vie de la même manière. L'intervenant doit être un objet clair. La façon de se contenir, de bien présenter et expliquer les choses est importante. L'utilisateur doit avoir le goût de faire quelque chose pour l'intervenant. L'intervenant a un rôle ingrat, son outil de travail, c'est lui-même et c'est exigeant.

[27] Quant au port des lunettes sur la tête, elle dit que l'utilisateur ne fera pas nécessairement la différence entre le fait de les porter sur la tête ou devant les yeux. L'intervenant doit pouvoir lire ce qui se passe. Peut-être que ça ne posera jamais de problème, mais il faut le prévenir. L'utilisateur peut avoir des réactions s'il constate qu'il ne peut pas faire ce que son intervenant peut faire.

[28] L'intervenant est devant un individu qui a des particularités et qui n'a pas la même vision des choses que lui. Il n'est pas dans le même registre de compréhension. L'intervenant doit se mettre dans une position pour ne pas favoriser la désorganisation. Un moment donné, l'utilisateur va vouloir porter les lunettes devant les yeux, ce qui deviendra pour lui un droit acquis. Ce n'est pas que l'intervenant porte les lunettes sur la tête qui pose le problème, mais l'impact que cela peut avoir vis-à-vis de l'utilisateur pour qui l'intervenant est un modèle.

[29] Le port des lunettes sur la tête est, dit-elle, un manque de respect envers l'organisation qui l'interdit et envers l'utilisateur qui ne peut pas faire la même chose.

SOMMAIRE DE LA POSITION DES PARTIES

[30] **Le syndicat** soutient que le grief a été déposé en raison du manque de collaboration de l'employeur qui n'a pas expliqué la raison de l'interdiction avant l'arbitrage. L'apparence physique du salarié fait partie de sa liberté d'expression. Le motif de l'employeur est par ailleurs déraisonnable parce qu'il est inutile d'avoir une pré prohibition à celle de porter des lunettes fumées devant les yeux. Frédéric Paquet porte ses lunettes sur sa tête depuis toujours et il a commencé à se faire avertir quand il est devenu président du syndicat et davantage quand il a fait un grief en 2011.

[31] **Pour l'employeur**, le grief est irrecevable parce qu'il n'a pas une assise juridique. Le grief est défini à la clause 10.01 comme étant une mésentente relative à l'interprétation ou l'application des termes de la convention collective. Or, celle-ci ne contient pas un code vestimentaire. Aussi, le grief est théorique parce qu'il n'y a aucune mesure disciplinaire imposée au salarié. Enfin, le syndicat avait le fardeau de prouver que la disposition en litige du code vestimentaire est discriminatoire, abusive ou adoptée de mauvaise foi. Or, elle est justifiée compte tenu de la clientèle, ce que l'experte confirme.

ANALYSE ET DÉCISION

[32] L'argument de l'employeur quant à l'irrecevabilité du grief doit être rejeté. Il n'est pas nécessaire que le code vestimentaire soit incorporé dans la convention collective pour donner ouverture à une contestation par le syndicat.

[33] Quand il établit un code vestimentaire, l'employeur exerce son pouvoir de direction. L'exercice de ce pouvoir peut être contesté par un grief qui sera débattu au mérite. Par son grief, le syndicat peut faire examiner si l'exercice du pouvoir de direction est déraisonnable, abusif, arbitraire ou discriminatoire. Il peut aussi faire examiner si l'exigence vestimentaire est illégale. Ici, le syndicat invoque que l'exigence vestimentaire est abusive et qu'elle porte atteinte à la liberté d'expression du salarié. Celui-ci est en droit de déposer un grief pour faire examiner s'il y a une telle atteinte, et le cas échéant, si elle est justifiée ou non. Nous verrons plus loin le cadre d'analyse applicable.

[34] L'employeur n'a pas imposé une mesure disciplinaire à Frédéric Paquet parce que celui-ci a obéi à sa demande. Il a fait ce qu'il devait faire. D'abord obéir, se plaindre ensuite. Il n'est certainement pas privé de faire un grief pour contester la directive du fait d'y avoir obéi et de ne pas avoir subi une mesure disciplinaire.

[35] Le grief est donc régulièrement déposé et l'arbitre a compétence pour décider s'il est bien-fondé ou non. Le rôle de l'arbitre se limite cependant à décider si l'exigence vestimentaire porte une atteinte injustifiée à la liberté d'expression du salarié.

[36] Une décision arbitrale récente (***Syndicat de l'enseignement de Lanaudière et Commission scolaire des Samares, AZ-50914116, D.T.E. 2012T-862, 9 octobre 2012, arbitre Maureen Flynn***) a fait une revue de la doctrine et de la jurisprudence en matière de code vestimentaire au travail.

[37] Dans cette affaire, il s'agissait de décider de la validité d'un règlement de l'employeur qui concernait les vêtements, les accessoires, les bijoux et même la couleur des cheveux. Les faits de cette affaire sont différents de ceux de notre affaire et, dans ce sens, cette décision n'est pas applicable ici. Cependant, l'arbitre Flynn fait une revue du droit applicable en matière de code vestimentaire au travail utile à notre affaire. Je me limiterai ici à tirer les grandes lignes de cette décision et à décrire le cadre d'analyse applicable en matière d'exigences vestimentaires. On pourra consulter la décision de l'arbitre Flynn pour plus de détails.

[38] Citant l'ouvrage d'Anne-Marie Delagrave (***Delagrave, Anne-Marie, Le contrôle de l'apparence physique du salarié, 2010, Les éditions Yvon Blais***), l'arbitre Flynn établit d'abord que l'apparence physique d'un individu englobe la tenue vestimentaire. La tenue vestimentaire vise non seulement le port de l'uniforme, mais aussi la tenue convenable qui renvoie :

...à une tenue propre ou de ville, qui respecte les convenances d'un milieu spécifique. Le caractère approprié ou non de la tenue variera en fonction du milieu de travail et souvent du contact avec la clientèle de l'entreprise...

[39] il est reconnu que l'employeur peut adopter des politiques concernant l'apparence physique au travail, que ce soit pour protéger la sécurité des salariées ou du public ou pour préserver l'image de l'entreprise. Il exerce alors son droit de direction. L'exercice de ce droit est subordonné aux dispositions de la convention collective, à la *Charte des droits et libertés de la personne* et aux autres lois concernant l'emploi.

[40] Ainsi, un salarié peut invoquer ses droits fondamentaux pour limiter le droit de l'employeur de réglementer sa tenue vestimentaire et son apparence physique. L'image de l'individu et son apparence physique sont protégées en vertu de son droit à la vie privée et de sa liberté d'expression.

[41] Dans le présent cas, Frédéric Paquet exerce un droit protégé par la Charte en portant ses lunettes fumées sur la tête et l'employeur porte atteinte à ce droit en lui interdisant de le faire. Cela ne veut pas dire que l'employeur est privé d'intervenir, que l'exigence vestimentaire qu'il impose est illégale du seul fait qu'elle porte atteinte à un droit fondamental du salarié.

[42] Le premier alinéa de l'article 9.1 de la Charte précise que :

9.1 Les libertés et droits fondamentaux s'exercent dans le respect des valeurs démocratiques, de l'ordre public et du bien-être général des citoyens du Québec.

[43] L'objectif de cet article est d'équilibrer les droits des uns et des autres, de trouver un équilibre et un compromis conformes à l'intérêt général dans le contexte précis d'une affaire (***Syndicat Northcrest c. Amselem, [2004] 2 R.C.S. 551***).

[44] C'est pourquoi, il faut déterminer si l'exigence de l'employeur peut être permise malgré qu'elle porte atteinte à un droit fondamental de Frédéric Paquet. Pour en décider, il faut procéder de la façon suivante.

[45] Citant un arrêt de la Cour suprême (***Ford c. Québec (Procureur général), [1988], 2 R.C.S.712***), l'arbitre Flynn écrit ceci aux paragraphes [89 et 90] de sa décision précitée :

[89] Dans un deuxième temps et advenant que la réponse à la question ci-dessus soit affirmative, il faut déterminer si l'objectif poursuivi par l'employeur est important et légitime et si les moyens utilisés pour y parvenir sont proportionnels à l'atteinte de cet objectif.

[90] Selon la grille d'analyse proposée, l'employeur qui veut justifier une atteinte à un droit fondamental doit :

« établir que son règlement :

- répond à un objectif légitime et important; et qu'il est proportionnel à cet objectif, c'est-à-dire :
- qu'il est rationnellement lié à cet objectif;
- qu'il constitue une atteinte minimale au droit protégé;

- et que les effets préjudiciables de son règlement sont proportionnels aux effets bénéfiques qu'engendre son application. »

[46] L'auteur Anne-Marie Delagrave, à la page 96 de son ouvrage, cerne la question à laquelle il faut répondre dans les termes suivants :

...considérant qu'elle porte atteinte à une liberté ou à un droit fondamental du salarié, l'exigence relative à son apparence physique poursuit-elle un objectif important et cherche-t-elle à l'atteindre par des moyens rationnels et proportionnés?

[47] Revenons à notre cas. L'employeur prétend que le syndicat devait faire la preuve que la règle en litige était discriminatoire, abusive ou adoptée de mauvaise foi. Le fardeau de la preuve dans un litige de cette nature est partagé. Le syndicat doit d'abord faire la preuve de l'atteinte à une liberté ou un droit fondamental. S'il fait cette preuve, c'est le cas ici, il revient à l'employeur de faire la preuve que son exigence poursuit un objectif important et qu'elle est rationnelle et proportionnée.

[48] Il ne fait pas de doute que l'objectif que l'employeur poursuit est important. Son objectif est celui de s'assurer qu'un usager n'aura pas des lunettes fumées devant les yeux lors d'une intervention. Frédéric Paquet et le syndicat reconnaissent l'importance de cela.

[49] Avant d'aborder la question de savoir si le moyen est rationnel et proportionné, j'examinerai quelques questions qui ont été soulevées par le syndicat.

[50] Le code vestimentaire existe depuis longtemps. Il prévoit que le port des lunettes fumées est interdit. Mais, il ne précise pas le cas des lunettes portées sur la tête. Cependant, il est établi que l'interdiction incluait le port sur la tête comme il en avait été discuté et décidé lorsque la question s'était jadis posée.

[51] Frédéric Paquet en a été avisé et il s'est conformé à la directive. Il n'y pense pas toujours, dit-il, et France Gosselin a dû le lui rappeler à quelques reprises. Il faut donc conclure qu'il s'agit d'une interdiction qui est incluse dans l'interdiction générale de porter des lunettes fumées et qu'elle est connue de Frédéric Paquet.

[52] Frédéric Paquet a l'impression qu'on s'acharne sur lui à ce sujet depuis qu'il est président du syndicat et davantage depuis qu'il a déposé un grief. Par ailleurs, France Gosselin nie avoir un comportement qui pourrait être guidé par une animosité liée aux affaires syndicales de Frédéric Paquet. La preuve n'est pas concluante à l'effet que les motifs invoqués

à l'arbitrage pourraient avoir été inventés pour cacher une mauvaise intention de la part de la direction.

[53] Aussi, le syndicat reproche à l'employeur de ne pas avoir donné en CRT des explications valables concernant les raisons de son exigence. Effectivement, il semble que France Gosselin aurait pu être plus précise dans ses explications en CRT. Elle aurait même pu être plus précise dès la première intervention qu'elle a faite à ce sujet auprès de Frédéric Paquet. On peut penser qu'une bonne explication dès le départ aurait permis de régler la question. Mais, le défaut de l'avoir fait n'empêche pas qu'il faut déterminer maintenant si l'interdiction doit être invalidée ou non.

[54] Enfin, Frédéric Paquet dit que son habitude lui permet de ne pas avoir à chercher ses lunettes. Cela n'entre pas dans l'exercice de la liberté d'expression. Aussi, il y a plusieurs façons de s'assurer de ne pas avoir à chercher un accessoire qu'on utilise à l'occasion.

[55] Pour terminer, il faut examiner le caractère rationnel et proportionné de l'exigence.

[56] Je suis d'avis que l'exigence de l'employeur est rationnelle et qu'elle est proportionnée à l'atteinte à la liberté d'expression de Frédéric Paquet. Je m'explique.

[57] Elle est rationnelle en ce qu'elle est liée étroitement à l'objectif poursuivi.

[58] L'intervenant est un modèle pour l'utilisateur qui pourrait être tenté de l'imiter. Frédéric Paquet dit qu'il ne pense pas être un modèle. C'est humble de sa part, mais c'est une erreur. Sonia Lechasseur a clairement expliqué pourquoi. Donc, si Frédéric Paquet porte ses lunettes fumées sur la tête, il est à craindre qu'un usager pourrait être tenté d'en faire autant. Le cas échéant, l'intervenant qui a lui-même les lunettes sur la tête sera mal venu d'exiger de l'utilisateur qu'il ne les porte pas sur la tête.

[59] Le syndicat prétend aussi qu'il s'agit d'une pré prohibition inutile parce qu'il sera toujours possible pour l'intervenant de dire à l'utilisateur de retirer ses lunettes s'il les descend devant ses yeux. Je suis d'avis qu'il est légitime pour l'employeur de vouloir agir par prévention.

[60] L'exigence utilisée pour atteindre l'objectif sera proportionnelle si elle permet d'atteindre l'objectif tout en portant atteinte au droit protégé de façon minimale (***Commission scolaire des Samares, paragraphe [92]***).

[61] Le port des lunettes fumées sur la tête pour Frédéric Paquet est un élément de son look parmi d'autres. Il peut ne pas les porter sans devoir renoncer à son look. L'atteinte à sa liberté d'expression est donc minime. L'objectif que poursuit l'employeur ne paraît pas majeur non plus si on le considère en fonction du faible risque que la situation que l'on veut éviter survienne. Mais, il est légitime d'un point de vue préventif.

[62] Ainsi, je conclus que l'atteinte minimale portée à la liberté d'expression de Frédéric Paquet est justifiée dans les circonstances.

Pour ces motifs, le grief #2012-02 est rejeté.

Denis Gagnon, arbitre