

Syndicat des travailleuses et des travailleurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CSN) et Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (Josée Gélinas)

2017 QCTA 620

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 30 août 2017

DEVANT L'ARBITRE : Mario Létourneau

Syndicat des travailleuses et des travailleurs du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CSN)

Ci-après « le Syndicat »
Et

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval

Ci-après « l'Employeur »

Plaignante : Josée Gélinas

Grief : n° du syndicat G-2016-10-038

Convention collective nationale : Le comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux et La Fédération de la santé et des services sociaux (CSN) – 10 juillet 2016-31 mars 2020

Convention collective locale : Le Syndicat des travailleurs(euses) du CSSSL (CSN) (catégorie 2, personnel paratechnique, services auxiliaires et métiers)

Le Syndicat des travailleurs(euses) du CSSSL (CSN)

(catégorie 3, personnel de bureau, techniciens et professionnels de l'administration)
En vigueur à compter du 2 mars 2008

SENTENCE ARBITRALE

I- INTRODUCTION

[1] Le soussigné a été mandaté par les parties le 28 novembre 2016 pour entendre ce grief.

[2] Les parties ont été convoquées en audience les 13 et 14 mars, et les 2 et 26 juin 2017.

II- LA PREUVE

[3] Les parties ont convenu du dépôt des pièces ci-après :

S-1 : Convention collective nationale.

S-2 : Convention collective locale.

S-3 : Grief numéro G-2016-10-038 qui se lit comme suit :

Je conteste

En vertu de la convention collective et des lois d'ordre public, je conteste la décision de l'employeur de me congédier le 26 octobre 2016 ainsi que la lettre s'y rattachant et son contenu.

Je réclame

Je réclame l'annulation de cet avis de congédiement, le retrait de la lettre de congédiement de mon dossier, la réintégration dans mon emploi ainsi que le remboursement du salaire perdu rétroactivement au 26 octobre 2016 et je réclame un dédommagement monétaire de 20 000 pour atteinte à ma réputation et à mon intégrité. Dans le respect intégral de la présente convention collective et tous les droits prévus à la convention collective et dédommagement pour préjudices subits, incluant les dommages moraux et exemplaires, ainsi que le préjudice fiscal, le tout rétroactivement avec intérêts au taux prévu au code du travail, et sans préjudice aux autres droits dévolus.

(Reproduit tel quel)

E-1 : Lettre remise en mains propres à Madame Josée Gélinas le 26 octobre 2016 qui se lit comme suit :

[...]

La présente fait suite à notre rencontre du 14 octobre 2016, lors de laquelle nous recevions votre version des faits concernant une situation portée à notre connaissance le 13 octobre 2016.

Vous êtes à l'emploi de l'organisation depuis le 23 juin 2000 à titre de préposée aux bénéficiaires.

Vous avez été relevée de vos fonctions le 13 octobre 2016 pour procéder à des validations concernant les événements survenus le 12 octobre 2016.

Le 14 octobre 2016, vous avez été rencontrée en présence de monsieur Jean-François Houle représentant syndical, madame Louise Huet conseillère cadre GRH-Pivot et madame Katy Duguay chef d'unité UTRF et clinico-administratif. Lors de cette rencontre, nous vous avons questionnée relativement à une situation lors de laquelle vous avez effectué une mesure de contention, en utilisant du ruban adhésif, à une résidente non lucide de 91 ans (poids 114 lbs) alors qu'il n'y avait aucune mesure de contention prescrite à son dossier.

Procédant à rétablir les faits, voici :

Le 12 octobre vers 18h 30 à l'unité UTRF, alors que la résidente de la chambre 215 faisait de l'errance vous et votre collègue, préposée aux bénéficiaires, avez installé la résidente sur une chaise au poste des infirmières et votre collègue, préposée aux bénéficiaires, a dit à la résidente « *Si vous vous levez, on va vous taper* » ». En présence de l'infirmière qui se trouvait aussi au poste des infirmières, vous et votre collègue, préposée aux bénéficiaires, avez décidé d'attacher la résidente à sa chaise en entourant de plusieurs tours de ruban adhésif et de ruban blanc à pansement ses poignets aux bras de sa chaise, et en attachant du ruban adhésif son abdomen au dossier de la chaise. Vers 19h 00, la fille de la résidente est sortie de l'ascenseur qui se trouve en face du poste des infirmières, et a aperçu sa mère attachée à une chaise avec du ruban adhésif. Devant son mécontentement et son désarroi, vous avez dit à la fille de la résidente qu'il s'agissait d'une blague. Furieuse et ébranlée celle-ci vous a dit « *Ce n'est pas ben ben drôle!!* ». Vous et votre collègue, préposée aux bénéficiaires, sans dire un mot, vous avez donc retiré le ruban adhésif avec un ciseau pour les poignets alors que la résidente se plaignait en disant « *Ayoye ! Ayoye !* ». Une fois détachée, la fille a ramené sa mère (la résidente) dans sa chambre.

La fille de la résidente est repartie, bouleversée de cette situation vers 20h 30, et ce, sans même avoir eu du soutien ou des excuses de qui que ce soit en lien avec cet événement. De plus, en aucun temps vous n'avez interpellé votre supérieure immédiate pour lui parler de cette situation.

Interrogée sur cet événement, vous admettez les faits, mais vous soulignez qu'il s'agissait d'une « *joke* » et que la résidente est restée qu'environ cinq (5) minutes attachée, car sa fille est arrivée sur les lieux. Lorsque nous vous demandons d'expliquer votre comportement, vous mentionnez que la résidente faisait de

l'errance ce soir-là et qu'elle entrait dans toutes les chambres et qu'elle prenait des choses. Vous soulignez qu'elle n'était pas agressive, son comportement était « *normal* », car elle fait toujours de l'errance. À notre questionnement sur les mesures de contentions, vous nous mentionnez que c'est l'infirmière qui décide d'une mesure de contention. Vous expliquez que votre collègue, préposée aux bénéficiaires et vous, avez amené la résidente au poste des infirmières en « *joke* » vous lui avez dit « *Si vous vous levez, je vais prendre du scotch tape* » et la résidente vous a répondu « *T'es folle* », selon vous pas méchamment. Puis, vous avez pris le « *scotch tape* » que vous avez enroulé sur ses poignets et un juste un tour sur son torse, et ses avant-bras. Votre collègue, préposée aux bénéficiaires, a mis du « *tape blanc* » par-dessus le « *scotch tape* ». Vous ne vous souvenez pas si le ruban adhésif était sur sa veste ou sur sa peau. Vous répétez que ce n'était pas mal intentionné, qu'il n'y avait pas de méchanceté dans tout cela, et vous avez réalisé l'impact de votre geste qu'à l'arrivée de la fille de la résidente, qui selon vos dires « *N'a pas aimé ça* ». Vous avez dit à la fille de la résidente « *On voulait juste la distraire* » et vous vous êtes excusée. Vous avez enlevé le ruban adhésif aidé de la fille de la résidente et de votre collègue, préposée aux bénéficiaires, qui a eu de la difficulté à l'enlever des poignets de la résidente et elle a dû utiliser un ciseau. Selon vous, la résidente ne s'est pas plainte. Vous mentionnez qu'il ne s'agit pas là de maltraitance, vous ajoutez « *Je n'ai pas pensé à la vision de l'extérieur, vous pouvez m'accuser d'avoir manqué de jugement, mais pas de maltraitance* ». L'infirmière était au poste et n'a rien dit, selon vous elle trouvait ça drôle. Vous ajoutez que vous ne punissiez pas la résidente. Questionnée à savoir si vous aviez posé ses gestes parce que vous étiez tanné d'aller chercher la résidente, vous répondez négativement.

Dans le cadre de notre enquête, nous avons rencontré la fille de la résidente, qui encore ébranlée par cet événement nous a fait part qu'elle avait trouvé difficile de voir sa mère attachée ainsi à une chaise. Avec beaucoup d'émotion entremêlé de pleurs, elle nous raconte les événements tels que décrit ci-dessus, en ajoutant qu'il y avait plusieurs tours de ruban adhésif sur les poignets de sa mère, et le tout serré si bien que sa mère s'est exclamée « *Ayoye ! Ayoye !* ». L'infirmière qui était au poste est restée assise sans dire un mot, et personne ne s'est excusé. Sous le choc, elle a ramené sa mère à sa chambre ce soir-là, qui lui a dit « *J'veux m'en aller chez nous* ». Elle est repartie vers 20h 30 bouleversée, elle a parlé à sa fille qui lui a dit « *t'aurais dû prendre des photos* ». Le lendemain, elle en a parlé à une infirmière du centre qui lui a dit « *faut en parler* ». Elle ajoute qu'aujourd'hui sa mère lui a dit à nouveau « *J'veux m'en aller chez nous* », elle s'interroge s'il s'est passé quelque chose d'autre. Nous lui offrons l'aide d'une travailleuse sociale, mais elle nous dit qu'elle en a parlé, c'est correct.

Vous comprendrez que ce genre d'attitude et d'agissement sont inacceptables surtout dans un milieu où la clientèle est plus vulnérable et plus fragile. Nous avons pu absenter que vos gestes et actions ont eu un impact sur la résidente et sur sa famille qui est bouleversée par cet événement, et la confiance que celle-ci nous porte est passablement ébranlée.

Vous avez banalisé votre attitude et vos gestes, qui constituent pour nous une faute très grave, car il s'agit là de négligence grave, d'un manque de jugement,

et de maltraitance, car vos gestes se sont produits dans une relation où il devait y avoir de la confiance et ce geste a causé du tort et de la détresse à une résidente pour laquelle vous deviez, entre autres, créer un climat propice au respect et à la bienveillance. Par vos actions, la résidente a été privée des conditions raisonnables de confort et de sécurité, et vous avez porté atteinte à sa dignité.

Considérant votre ancienneté et votre expérience en hébergement;

Considérant la clientèle desservie;

Considérant les rôles et responsabilités de votre poste de préposée aux bénéficiaires en hébergement;

Considérant que notre organisation doit s'assurer en tout temps de la confiance du public envers les services prodigués;

Considérant que vos agissements constituent un manquement grave à vos obligations;

Considérant que vos manquements vont à l'encontre de la mission, du Code d'éthique et des valeurs de l'organisation et ont un Impact négatif sur la réputation du CISSS de Laval;

Considérant tout ce qui précède et le fait qu'en agissant ainsi, vous avez rompu le lien de confiance avec votre employeur.

En conséquence, nous n'avons aucune autre alternative que de mettre fin immédiatement à votre lien d'emploi avec le CISSS de Laval, et ce, dans un souci de sécurité et de qualité des services offerts à notre clientèle.

Prenez également avis que nous informerons qui de droit, de votre départ afin de vous délivrer votre relevé d'emploi et vous payer, le cas échéant, toute somme d'argent qui pourrait vous être due, et ce, dans les meilleurs délais. De plus, prenez avis qu'il vous est formellement interdit de communiquer avec les personnes salariées, représentants, collaborateurs et cadres du CISSS de Laval par quelque moyen que ce soit y compris par téléphone, cellulaire, courriel, télécopieur, etc.

Nous vous demandons de bien vouloir nous retourner votre carte d'employée ainsi que tous les effets appartenant à l'employeur, et ce, dans les meilleurs délais. Nous vous signalons qu'il vous est totalement et strictement interdit d'être présente sur les lieux de travail du CISSS de Laval sauf après convocation de l'employeur, le cas échéant. Si vous avez à récupérer des objets personnels, vous devrez le signaler à votre supérieur immédiat par l'intermédiaire de votre représentant syndical.

(s) Pierre Joron
Pierre Joron, CRHA

(s) Régis Pearson
Régis Pearson

Directeur intérimaire des ressources
humaines, des communications et
des affaires juridiques

Directeur du programme soutien
autonomie aux personnes âgées
(SAPA)

[...]

Preuve de la partie patronale

Témoignage de Madame Josée Gélinas

Interrogée par Me Majeau

[4] Madame Gélinas travaille pour l'Employeur depuis juin 2000 comme préposée aux bénéficiaires (PAB) à un Centre d'hébergement situé à Sainte-Dorothée. On produit son curriculum vitae comme pièce E-2. À l'époque pertinente au présent litige elle travaillait sur le quart de soir, soit de 15 h 30 à 21 h 30 à raison de cinq jours par semaine.

[5] On produit comme pièce E-3 un document intitulé *Description de fonction-type, Préposé aux bénéficiaires en hébergement* qui se lit comme suit :

Description de fonction-type Préposé aux bénéficiaires en hébergement

1. IDENTIFICATION DU POSTE:

- | | | |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1.1 | <u>Titre:</u> | Préposé(e) aux bénéficiaires. |
| 1.2 | <u>Statut:</u> | Temps complet jour-soir-nuit.
Temps partiel jours-soir-nuit. |
| 1.3 | <u>Direction:</u> | DSAPA. |
| 1.4 | <u>Unité administrative:</u> | Centre d'hébergement (inscrire lequel). |
| 1.5 | <u>Classification:</u> | Poste syndiqué. |
| 1.6 | <u>Supérieur immédiat:</u> | Chef d'unité. |

2. SOMMAIRE DE LA FONCTION:

Sous l'autorité du chef d'unité, le préposé aux bénéficiaires (PAB) accompagne les résidents dans ses activités de la vie quotidienne et de loisirs. De plus, il participe aux soins en collaboration avec les membres de l'équipe interdisciplinaire. Il contribue par son implication à la mise en place d'un milieu de vie substitut en conformité avec les orientations ministérielles et organisationnelles. Il agit conformément au code d'éthique, aux valeurs de l'organisation, aux normes et pratiques de gestion incluant les balises du milieu de vie ainsi qu'aux procédures de l'établissement.

- En centre d'hébergement, le préposé aux bénéficiaires agit comme intervenant accompagnateur auprès du résident et de ses proches. Il participe à l'intégration du résident dans son nouveau milieu de vie, en créant un lien significatif avec le résident. Le préposé aux bénéficiaires

applique en tout temps, les principes de l'Approche Optimale (humanité et respect) lors de sa prestation de soins ou d'activités.

- Le préposé aux bénéficiaires, en respectant son plan de travail, centre ses actions sur les besoins et la satisfaction des résidents. Il adhère à la philosophie du milieu de vie et du milieu de soins. Ses activités sont guidées par les principes suivants :
 - Le respect de l'ensemble des droits des résidents.
 - Le maintien et le renforcement des capacités.
 - Le maintien des interactions avec ses proches.
 - Le respect de l'identité, de la dignité et de l'intimité des résidents.
 - La bienveillance.
 - Le respect de la confidentialité
 - La sécurité et le confort du résident.

2.1 Fonctions principales:

Il prodigue des soins non invasifs d'assistance de la vie quotidienne en conformité avec la RSI-022 « Soins invasifs et non invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidiennes confiées aux non professionnels », selon son plan de travail, et appuie ses interventions sur les meilleurs pratiques.

Il accompagne ou stimule le résident lors des activités de la vie quotidienne à partir du plan de travail lequel découle du plan d'interventions interdisciplinaires tels : les activités d'hygiène, d'alimentation, d'hydratation, d'élimination, de mobilisation, de l'habillement, de repos ou de sommeil.

Il accompagne le résident dans la réponse à ses besoins psychosociaux.

Il applique le programme de gestion intégrée de la qualité et de la sécurité des soins et services ainsi que les différentes politiques et procédures reliées à la prestation sécuritaire des soins et des services (ex.: prévention des chutes, mesures d'urgence, prévention des infections etc..).

Il collabore au maintien d'un milieu de vie personnalisé, chaleureux et adapté.

Il rapporte à l'infirmière, ou à un membre de l'équipe soignante toutes informations pertinentes et observations relatives au résident et ce, au moment approprié.

2.1.1 En lien avec les besoins d'assistance du résident

- Selon le plan de travail établi, prodigue des soins d'assistance d'hygiène aux résidents comme le bain complet au lit ou à la baignoire ou douche et la toilette partielle.
- Donne les soins d'hygiène après incontinence ou élimination.
- Effectue les soins et traitements requis tels que: taille de la barbe (nettoyage du rasoir après chaque usage) soins des cheveux et des ongles des mains et des pieds sans particularité, hygiène buccale,

application de crèmes non médicamenteuses, port des verres correcteurs, orthèse, prothèse s'il y a lieu et autres.

- Selon le plan de travail établi, prodigue les soins d'alimentation et d'hydratation du résident.
- Assure une vigilance et une assistance durant l'activité repas.
- Prépare les tables des salles à manger (ajustement adapté des hauteurs de la table; napperon, verre d'eau etc).
- S'assure que le résident est installé correctement lors de l'alimentation et de l'hydratation selon le plan de travail (au lit: position Trendelenburg inversée ou position chaise.
- Accompagne et assiste le résident lors de l'alimentation en respectant la méthode plat par plat préconisée.

- Informe le résident de ce qu'il mange et cherche à comprendre les raisons pour lesquelles un résident ne s'alimente pas.
- Hydrate fréquemment les résidents spécialement aux repas et aux collations et en périodes de chaleur Intense.
- Prépare et distribue les collations selon les besoins ou demandes du résident.

- Selon le plan de travail établi, accompagne et assiste le résident dans ses besoins d'élimination en favorisant le maintien de ses capacités résiduelles.
- S'assure de l'utilisation adéquate des produits d'incontinence (modèle, grandeur)
- Complète durant son quart de travail, la feuille d'élimination intestinale.

- Selon le plan de travail établi, accompagne et assiste le résident dans ses besoins de confort et de mobilisation.
- Installe confortablement et de façon sécuritaire le résident selon le plan de travail, lequel découle du plan d'interventions interdisciplinaires, tout en alternant les positions aux 2 heures.
- Respecte et applique le programme de marche.
- Collabore aux transferts des résidents.

- Aide le résident à se vêtir convenablement selon la saison et à se dévêtir.
- Respecte les habitudes de sommeil et de repos du résident, son rythme et ses besoins

2.1.2 En lien avec les besoins psychosociaux du résident

- Accompagne et assiste le résident dans ses besoins psycho-sociaux selon le plan de travail établi.
- Offre l'accompagnement, le support et les services adéquats à la clientèle en fin de vie et à ses proches.

- Adopte un comportement professionnel conforme à l'approche palliative et à l'éthique en soins palliatifs et de fin de vie.
- Entretient une relation de proximité avec le résident et ses proches qui est empreinte d'humanité, dans le respect de sa dignité jusqu'au dernier instant de sa vie.
- Entretient une bonne communication avec le résident ou ses proches: l'informe du déroulement des activités et s'assure de sa compréhension.
- Encourage le résident à participer aux décisions et aux actions qui le concerne.
- Crée et développe un lien de confiance privilégiée avec la clientèle en assurant une présence, en l'encourageant et en le sécurisant.
- Utilise diverses stratégies adaptées au résident telles la diversion, l'humour, la réminiscence etc.
- Répond avec promptitude aux besoins du résident et assure une vigilance constante.
- Respecte et favorise l'implication des proches lors des besoins d'assistance et des soins de confort.
- En-dehors des heures et des jours ouvrables, assure le suivi des activités sociales et respecte les intérêts du résident.
- Participe avec le résident aux activités récréatives et sociales.
- Assure une communication dans la langue choisie par le résident et au besoin peut recourir à un interprète ou autre moyen de communication.

2.1.3 En lien avec la gestion des risques

- Respecte et applique les programmes en place :
 - Programme d'accueil
 - Programme de prévention des infections.
 - Programme de prévention des chutes.
 - Programme de gestion des risques.
 - Programme de réduction des mesures de contrôle.
 - Programme de dépistage des plaies de pression.
 - Programme d'accompagnement en soins de fin de vie.
 - Plan des mesures d'urgence (code blanc, code bleu, incendie etc.)
- Signale toute situation à risque ou tout incident/accident et en informe son supérieur immédiat sans délai.
- Avise qui de droit de toute défektivité concernant les équipements et les appareils.
- Assure le maintien d'un environnement sécuritaire pour le résident, le personnel et les visiteurs
- Participe aux discussions ou travaux liés à la prévention ou à la gestion des situations jugées à risque.
- Applique les principes de déplacement sécuritaire (PDSB).

- Répond promptement aux appels des résidents (cloches d'appel).
- Le soir et la nuit effectue des tournées visuelles aux heures (sécurité)
- Privilégie l'utilisation des mesures alternatives à la contention.
- Installe les mesures de contrôle selon les méthodes de soins en vigueur et participe à la surveillance des résidents.

2.1.4 En lien avec l'environnement

- Respecte les biens du résident.
- Respecte et maintient le calme sur l'étage de soins.
- Collabore au maintien de l'ordre et à la propreté des chambres des résidents, du centre d'hébergement (tables après repas, vêtements du résident)
- Voit à l'entretien de l'équipement, des appareils, de la literie et des fournitures de soins selon les normes établies et selon les calendriers d'entretien en vigueur. (haricot, bassin de lit, urinal, savonnier, peignes, brosses, rasoir, contenant à prothèses dentaires, cabaret à soins des ongles etc.)
- Voit à l'entretien et à la propreté de la salle d'utilité et du matériel souillés et de la salle d'utilité propre.

- Range les appareils, la literie, les fournitures de soins aux endroits appropriés et selon les normes établies et s'assure de leur disponibilité. (fauteuil roulant, chariot de literie, cylindre d'oxygène, etc.)
- Effectue certains travaux d'entretien à la demande de son supérieur immédiat. Utilise adéquatement et rationnellement les fournitures et l'équipement.

2.1.5 En lien avec la continuité des soins

- Participe à l'accueil et à l'intégration du résident dans son nouveau milieu de vie.
- Contribue à la cueillette de données de l'histoire de vie et des grilles d'observations.
- Participe à l'identification des besoins et des préférences du résident.
- Collabore à l'élaboration de tous les plans (plan de travail du pab, plan thérapeutique infirmier, plan d'interventions interdisciplinaires) et contribue à leur mise à jour.
- Base son travail quotidien selon le plan de travail et l'applique dans sa totalité.
- Planifie son travail de façon efficace en tenant compte des besoins et des habitudes du résident.
- Participe aux rencontres d'équipes interdisciplinaires et est consulté lorsque vient le temps de prendre une décision qui concerne les besoins, les valeurs et les croyances du résident.

- Collabore en tant que membre de l'équipe interdisciplinaire à l'élaboration et à l'implication du plan d'interventions des résidents en soins palliatifs et de fin de vie.
- Participe aux rapports quotidiens verbaux et écrits lors des changements de quarts.
- Informe l'équipe soignante de toute demande du résident.
- Participe aux activités d'amélioration continue de la qualité.
- Participe à divers comités à la demande de son supérieur immédiat et selon son intérêt.

2.1.6 En lien avec la communication et les relations interpersonnelles

- Établit et maintient des relations interpersonnelles fonctionnelles avec le personnel.
- Communique à qui de droit les difficultés rencontrées dans l'exercice de ses fonctions.
- Apporte l'aide aux membres de l'équipe de soins lorsque nécessaire.
- Participe à l'animation du milieu de vie avec les autres membres de l'équipe.
- Affiche une apparence soignée et professionnelle.

2.2 Fonctions secondaires:

2.2.1 En lien avec les activités de formation

- Complète avec succès le programme d'orientation et d'intégration des soins d'assistance.
 - Transmet à son supérieur immédiat ses besoins de formation.
 - Participe à des activités de formation continue pertinentes et prioritaires telles que ; Approche Optimale, PDSB.
 - Participe à l'orientation et l'intégration des nouveaux employés.
- Effectue toute autre tâche connexe à la demande de son supérieur immédiat.

3. EXIGENCES DE LA FONCTION

3.1 Formation académique

- Détenir un diplôme d'études professionnelles (DEP) en assistance à la personne en établissement de santé, ou
- Avoir complété un secondaire V et une formation de préposé aux bénéficiaires de (80 heures et plus) d'une école reconnue.
- Carte PDSB valide;
- Être étudiant en techniques infirmières ou en sciences infirmières et avoir terminé sa 1ère année.

4. COMPÉTENCES ATTENDUES DANS LA FONCTION DE PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES

- Orientation vers la clientèle.
- Attitude positive.
- Collaboration et travail d'équipe.
- Adaptabilité.
- Souci de la qualité.
- Bon sens de l'organisation.
- Bonne communication interpersonnelle.
- Sens des responsabilités.

* Note : L'utilisation du masculin dans ce texte vise uniquement à en faciliter et en alléger la lecture et la compréhension et ne doit pas être considérée comme une forme de discrimination. Les titres, statuts ou autres termes s'appliquent tout autant aux femmes qu'aux hommes, indistinctement.

*Approuvé par la Direction des soins infirmiers
30 septembre 2016*

[6] Le procureur patronal attire l'attention de la Plaignante sur plusieurs des éléments contenus à la *Description de fonction-type* reproduite au paragraphe précédent. Madame Gélinas reconnaît lesdits éléments, convient d'emblée que cela représente bien ses tâches et ses responsabilités.

[7] Pour l'aider dans l'accomplissement de leurs tâches, on fournissait aux préposés aux bénéficiaires (PAB), un plan de travail. Celui de Madame Gélinas, produit comme pièce E-4, se lisait comme suit :

PLAN DE TRAVAIL /TÂCHES QUOTIDIENNES PRÉPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES QUART DE SOIR UTRF

15h30

Assister au rapport verbal de l'infirmière

15h50

Consulter les plans de travail des patients de sa section

Faire une tournée afin de préparer les patients pour le souper, changer les culottes d'incontinence au besoin et/ou amener à la toilette

Amener les patients à la salle à manger pour le souper, à moins de refus (toujours valider les raisons et aviser l'infirmière), et/ou d'indications cliniques de la part de l'infirmière

17h00

Distribution des cabarets et aide à l'alimentation

Souper 17h30, 18h00, 18h30

18h30

Application du programme de marche selon les recommandations inscrites au plan de travail

En tout temps, répondre aux cloches et aux besoins des patients

19h00

Passer la collation

20h00

Tournée ; préparer les patients pour le coucher, changement de culottes d'incontinence et/ou amener à la toilette

Pauses 20h00, 20h15, 20h30

21h00

Poursuivre la tournée du coucher

23h00

Remplir les chariots i lingeries et vider les poches de linges souillés

En tout temps, le préposé doit ;

Aviser l'infirmière auxiliaire de son équipe et/ou infirmière des particularités en lien avec les suivis cliniques des patients.

Assister l'infirmière dans l'application des plans d'intervention.

Assurer la continuité de l'information en partageant ses observations et ses interventions aux membres de son équipe.

Katy Duguay, chef d'unité

24 octobre 2014

[8] La Plaignante a bénéficié de plusieurs formations, dont les suivantes :

14 janvier 2015 : « *Agir – Formation des PAB – Ateliers 3 et 4* ». La feuille de présence à cette formation, d'une durée de 7 heures et son contenu sont produits respectivement comme pièce E-5A et pièce E-5B;

19 novembre 2015 : « *Maltraitance* ». La feuille de présence à cette formation, d'une durée de 45 minutes, est produite comme pièce E-6A et son contenu est produit en liasse comme pièces E-6B, E-6C et E-6D;

12 octobre 2016 : « *Rôle et responsabilité* ». La feuille de présence à cette formation, d'une durée de 30 minutes, est produite comme pièce E-7A et son contenu, présenté à l'aide d'illustrations *Power Point* est produit en liasse comme pièces E-7B et E-7C.

On souligne à Madame Gélinas de très nombreux éléments faisant l'objet des formations ci-haut mentionnées avec lesquels elle se dit à chaque fois en parfait accord.

[9] La Plaignante travaillait à l'unité 2AB dont la mission est de prendre soin d'une clientèle en réadaptation suite à une intervention chirurgicale, clientèle dont la majorité éventuellement retourne à la maison. L'âge des clients et la durée de leur séjour varient selon leur âge et leur condition.

[10] Il y a 31 chambres à cette unité où travaillait la Plaignante. Cette dernière fait un croquis de la disposition des lieux. Ce dernier est produit comme pièce E-8. On retient de ce croquis que le poste infirmier est situé entre les unités A et B, que ce poste est partiellement vitré du côté qui fait face aux ascenseurs et complètement vitré du côté de l'unité B. La porte pour accéder au poste infirmier est située directement en face des ascenseurs. La chambre occupée par Madame A., impliquée dans l'incident ayant conduit au congédiement de Madame Gélinas, est située dans l'unité A et porte le numéro 215.

[11] Sur le quart de soir travaillent trois PAB, une infirmière auxiliaire et une infirmière. Le 12 octobre 2016, la Plaignante, Madame Linda Brassard et Madame Kathy Pomerleau étaient les PAB en devoir. L'infirmière auxiliaire était Madame Slande Lubin et l'infirmière Madame Marie-Menée Pierre-Louis. La feuille des « *Présences quotidiennes* » est produite comme pièce E-9.

[12] L'une des bénéficiaires du 2A, Madame A., une dame de 91 ans, de taille moyenne, fait beaucoup d'errance. La Plaignante la connaît depuis deux à trois mois. Elle entre dans les chambres des autres résidents, parfois y prend des choses, emprunte leur marchette, etc. Souvent, ceux-ci veulent qu'on « *la sorte* ». Certains se fâchent et il faut leur expliquer que ce n'est pas la faute de la dame. En règle générale, dit-elle, on allait la chercher, on l'installait devant la télé, on essayait de l'occuper.

[13] Le 12 octobre 2016, vers 18 h 45, la PAB Linda Brassard et l'infirmière auxiliaire Slande Lubin sont à leur souper. « *Ça sonne beaucoup des chambres 214 et 216, des résidents sont après se fâcher* », dit Madame Gélinas. Soit elle-même, soit Kathy Pomerleau, elle n'en est pas certaine, est allée chercher la bénéficiaire dans le corridor vis-à-vis sa propre chambre, la 215. Cette dernière est amenée au poste infirmier. Madame Gélinas l'assoit en face d'elle sur une chaise qui fait dos à la partie vitrée donnant sur les ascenseurs. Elle-même est assise en face de Madame A., leurs genoux se touchent. Elle lui parle, lui disant, en particulier : « *Vous allez rester avec nous* ».

« *On riait* », dit la Plaignante, « *on avait du plaisir* ». « *Si vous vous levez, je vais vous mettre du scotch tape* », mentionne-t-elle éventuellement. La bénéficiaire lui rétorque : « *t'es folle toi* ». « *On a parti à rire* », raconte Madame Gélinas.

[14] Madame A. venant pour se lever, la Plaignante lui répète qu'elle va lui mettre du « *scotch tape* ». Après un nouveau geste de même nature de la part de la bénéficiaire, tout en riant, Madame Gélinas pose une bande de « *scotch tape* » autour de son abdomen et en colle les extrémités au dossier de la chaise. Elle en met également une bande sur chaque avant-bras, par-dessus ses vêtements, bande qui est également collée au bras de la chaise sans en faire le tour. Son seul but, dit-elle, est de la taquiner. Madame A. n'était pas anxieuse, pas en colère. Elle savait qu'on la taquinait, elle avait confiance en nous, affirme la Plaignante qui ajoute que « *jamais, jamais, elle n'aurait fait du tort à Madame A., qu'elle a toujours pris soin des résidents, qu'elle les a toujours protégés, qu'elle les aime, qu'elle les adore, qu'elle est bien avec eux et qu'eux sont bien avec elle* ».

[15] Pendant que la Plaignante installait son « *scotch tape* », Madame Pomerleau, l'autre PAB, a utilisé du ruban à pansements pour lier les poignets de la bénéficiaire au bras de la chaise. Il n'y avait qu'un seul tour autour du poignet gauche. Madame Gélinas le sait parce que c'est elle qui l'a éventuellement enlevé. Elle ignore s'il y avait plus de tours de ruban autour du poignet droit. Cependant, elle sait que Madame Pomerleau a eu de la difficulté à l'enlever, devant utiliser des ciseaux, à cause sans doute de sa nervosité, dit-elle.

[16] Selon la Plaignante, Madame était atteinte d'Alzheimer, mais elle était capable de dire ce qu'elle aimait et ce qu'elle n'aimait pas. Ce soir-là, affirme-t-elle, la bénéficiaire, qui était donc lucide par période et capable de répondre clairement lorsque l'on parlait avec elle, n'était pas agitée, elle était calme, comme d'habitude. Ce sont les autres résidents qui se fâchaient après la bénéficiaire, n'étant pas capable de se déplacer eux-mêmes pour éviter qu'elle aille dans leur chambre et prenne leurs affaires. Elle insiste pour dire qu'elle est contre la violence faite aux personnes âgées.

[17] Presque immédiatement, peut-être deux minutes après que les deux PAB aient complété la manœuvre décrite au paragraphe 15 ci-haut, la fille de Madame A., qui la visitait régulièrement, est sortie de l'ascenseur et a constaté la situation. Elle a alors dit : « *C'est pas gentil ce que vous faites* ». La Plaignante a répondu : « *Je suis désolée, on voulait seulement la taquiner* ». Elle ajoute qu'elle regrette aujourd'hui d'avoir fait cela. Elle convient que, même si c'était pour s'amuser, de l'extérieur, cela pouvait être mal perçu.

[18] Selon Madame Gélinas, la fille de Madame A. n'était pas fâchée « *plus que ça* ». Elle a exprimé son désaccord, elle a dit que « *c'était pas fin* ». Elle a par ailleurs aidé à enlever le ruban adhésif du poignet droit de sa mère. Elle a par la suite quitté le poste infirmier, se dirigeant vers la chambre de cette dernière qui la suivait avec sa marchette.

[19] Vers 19 h 00, la fille de Madame A. a sonné et la Plaignante s'est rendue à la chambre de la bénéficiaire qui s'était souillée. Elle lui a prodigué les soins nécessaires dans les circonstances et lui a mis son pyjama et sa robe de chambre. Elle n'a pas eu

d'autre échange avec la fille de Madame A. Cette dernière n'était pas fâchée mais mal à l'aise, selon Madame Gélinas. Si elle avait été fâchée, dit-elle, elle ne l'aurait pas laissé s'occuper de sa mère. La PAB Linda Brassard était alors revenue de son souper et était disponible pour s'en occuper.

[20] Madame Gélinas a raconté à Madame Brassard ce qui s'était passé. Elle insiste pour dire qu'il n'y avait aucune malice dans ses gestes. Elle souligne que ces gestes ont été posés à la vue de tout le monde, ce qui n'aurait pas été le cas s'il y avait eu dans ceux-ci la moindre méchanceté.

[21] La Plaignante comprend que la bénéficiaire n'était pas capable de se détacher. Elle convient qu'il s'agissait d'une contention, mais qu'elle « *ne le voyait pas comme ça à ce moment-là* ». « *Si sa fille n'était pas arrivée on n'aurait pas laissé la bénéficiaire comme ça bien longtemps, ça sonnait aux cinq minutes, on ne l'aurait pas laissé de même* », dit-elle.

[22] Madame Gélinas a terminé son quart de travail à l'heure habituelle le 12 octobre.

[23] Le 13 octobre, lorsqu'elle s'est présentée au travail, la Plaignante a été rencontrée par Madame Jobin, adjointe au directeur du Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA). Il en a été de même pour Madame Kathy Pomerleau. Elles ont toutes deux été avisées qu'elles étaient sous enquête et qu'elles devaient partir. Elles ont quitté lorsque du personnel de remplacement a été disponible, soit vers 18 h 30. On produit comme pièce E-11 le relevé des présences pour le 13 octobre 2016. On y constate que Madame Gélinas aurait travaillé de 15 h 30 à 18 h 15.

[24] Le vendredi 14 octobre 2016, la Plaignante a rencontré, à la Résidence, des représentantes de l'Employeur, Mesdames Louise Huet, des ressources humaines et Madame Katy Duguay, gestionnaire. Elle-même était accompagnée de Monsieur Jean-François Houle, vice-président aux griefs du Syndicat. On lui a demandé ce qui était arrivé le mercredi précédent. Elle a relaté l'événement de la même façon qu'elle l'a fait dans son témoignage. On lui a alors remis une lettre, produite comme pièce E-10, qui se lit comme suit :

[...]

Par la présente et faisant suite aux discussions du 13 octobre, nous vous confirmons que nous avons pris la décision de vous relever provisoirement, avec solde, de vos fonctions de préposée aux bénéficiaires au Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval et ce, en date du 13 octobre 2016.

Cette décision découle de certains faits et gestes posés par vous qui ont été portés à notre connaissance et à cet effet, nous devons procéder à une enquête sur ces divers éléments.

Pendant votre période de relevé provisoire, il vous est formellement interdit de communiquer avec les employés, représentants et cadres du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval par quelque moyen que ce soit, y compris téléphone, cellulaire, courriel, télécopieur, etc. Au surplus, il vous est totalement et strictement interdit d'être sur les lieux du travail, sauf à titre de patient ou après convocation de l'employeur.

Ainsi donc, vous êtes relevé provisoirement de vos fonctions, avec solde, pendant la durée de l'enquête et vérifications et ce, pour une période indéterminée.

(s) *Katy Duguay*
Katy Duguay
Chef d'unité UTRF et clinico-administratif

[...]

[25] On produit comme pièce E-12 un document concernant les « *Normes et pratiques de gestion (N.P.G.)* » dont l'objet est : *Politique pour contrer la maltraitance au CSSS de Laval*. Le procureur patronal en souligne de nombreux éléments avec lesquels la Plaignante se dit tout à fait d'accord. Elle mentionne cependant et toujours qu'il n'y a pas eu d'abus physique ou psychologique à l'endroit de la bénéficiaire qui, dit-elle, « *savait qu'on l'aimait bien* ». Madame Gélinas nie avoir fait preuve de quelque méchanceté ou avoir posé des gestes de maltraitance. Elle admet que la bénéficiaire ne devait pas être sous contention. Mais, dit-elle, ce n'était pas le but des gestes qu'on lui reproche. « *Vu de l'extérieur, c'est sûr que je ne le referais pas* », affirme-t-elle avant d'ajouter que « *même mise à part la vision extérieure, elle ne le referait pas* ». « *Je suis 40 heures par semaine avec les patients, on fait tout ensemble, je ne vois pas mon geste comme de la maltraitance, c'était de la taquinerie* », insiste encore une fois Madame Gélinas qui « *n'accepte pas et n'acceptera jamais de la violence ou de la maltraitance à l'endroit des bénéficiaires* ». « *Madame A. avait confiance. Si ça l'avait dérangée, elle était capable de le dire* », précise-t-elle.

[26] Lorsqu'elle a rencontré Mesdames Duguay et Huet, la Plaignante a dit à Madame Duguay qu'elle était désolée de la situation dans laquelle elle la mettait parce que, dit-elle, « *on faisait une belle équipe* ». Elle lui a dit qu'elle le regrettait amèrement.

[27] Madame Gélinas connaît le *Code d'éthique* publié en juillet 2009 par le CSSS de Laval produit comme pièce E-13. Elle le respecte. Selon elle, la façon dont elle a agi le soir du 12 octobre ne va pas à l'encontre dudit Code parce qu'il ne s'agissait pas de maltraitance. « *Le geste n'a pas été posé parce que la bénéficiaire faisait de l'errance, on l'adorait Madame A.* », exprime la Plaignante qui qualifie son geste de spontané, de non réfléchi, rappelant que la situation n'a même pas duré cinq minutes.

[28] À la question de savoir si les gestes qu'on lui reproche sont de nature à entacher la réputation de l'Institution, Madame Gélinas répète qu'elle « *ne le voit pas de même* ».

[29] Selon la Plaignante, lorsqu'on a enlevé les rubans posés sur la bénéficiaire, cette dernière ne s'est pas plainte, n'a pas dit « *Ayoye, ayoye* ». Elle n'a pas dit non plus en sa présence « *je veux m'en aller chez nous* ». Peut-être a-t-elle prononcé ces paroles lorsqu'elle était avec sa fille, mais, affirme le témoin, c'était monnaie courante que Madame prononce ces paroles.

[30] On procède à la lecture de certains passages de la lettre de congédiement pièce E-1. Madame Gélinas répète que Madame était lucide, qu'elle n'était pas perdue, qu'on

était capable d'avoir une conversation avec elle. Certes, elle faisait beaucoup d'errance, mais quand on lui parlait, elle nous comprenait. C'est exact que la contention n'était pas prescrite pour cette bénéficiaire. Il est inexact d'affirmer que plusieurs tours de « *scotch tape* » ont été posés. On n'a pas dit qu'il s'agissait d'une « *blague* » mais d'une « *taquinerie* ». On a dit à la fille de Madame A. qu'on était désolée et les paroles de cette dernière ont peut-être été : « *C'est pas bien drôle* ».

[31] On produit comme pièce E-14 le *Plan de travail* personnalisé concernant Madame A. La Plaignante reconnaît chacune des constatations ou recommandations. Elle insiste pour dire que même si l'on mentionne que la bénéficiaire avait des problèmes cognitifs, malgré cela, lorsqu'on lui parlait, elle était cohérente. Elle précise que, lorsqu'elle est arrivée, donc au moment où le plan de travail a été complété, « *elle était peut-être perdue* ».

Contre-interrogatoire par Monsieur Tremblay

[32] Depuis son embauche, Madame Gélinas n'a jamais reçu d'avis disciplinaire, verbal ou écrit.

[33] On demande à la Plaignante si, lors de la rencontre du 13 octobre, elle a demandé d'être représentée par son Syndicat et, le cas échéant, si on le lui a permis. Elle répond par la négative. À la fin de la rencontre on lui a demandé de quitter, mais elle ne l'a pas fait immédiatement, ne voulant pas laisser les 31 patients avec une seule collègue.

[34] Madame Gélinas faisait beaucoup d'activités avec les bénéficiaires. Elle les faisait chanter, leur faisait faire des exercices, leur apportait des films, des « *crottes de fromage* », des tomates de son potager, des melons d'eau, etc. Selon elle, tout le monde s'entendait pour dire que son équipe était la meilleure.

[35] Lorsque l'incident s'est produit, il y avait 31 résidents sur l'étage et trois personnes pour en prendre soin. Lorsque les PAB ont joué avec Madame A., leur supérieure immédiate, l'infirmière Marie-Menée Pierre-Louis les a laissé faire parce qu'elle les connaissait et savait qu'elle ne lui ferait jamais de mal. La Plaignante répète qu'elle-même était assise directement en face de la bénéficiaire, « *les genoux collés sur elle* ».

[36] Le témoin réaffirme qu'un ciseau a été utilisé pour couper le ruban à pansement autour d'un seul poignet.

[37] Madame Gélinas répète qu'elle est allée dans la chambre de Madame A. à la demande de sa fille. Madame devait être changée et lavée, le dégât était important et l'opération demandait plus de débarbouillettes qu'il n'y en avait dans la salle de bain, ce qui l'a obligé à s'absenter pour aller en chercher d'autres avant de revenir compléter le travail. Elle souligne à nouveau que d'autres préposées étaient disponibles à ce moment.

[38] Lorsqu'on lui a remis la lettre de congédiement pièce E-1, la Plaignante a dit à Madame Duguay : « *Tu me connais, tu sais que je ne ferais jamais de mal à un patient, que je les adore* ». Cette dernière aurait alors fait un signe de tête affirmatif.

[39] Madame Gélinas demandait toujours à Madame A., vers 21 h 00, si elle était fatiguée. Elle a posé la question le soir de l'incident et c'est elle qui l'a mise au lit.

[40] Les patients demeurent à l'unité généralement pour une période d'environ six semaines. Il arrive qu'à la fin de leur séjour, ils remercient les membres du personnel. Certains reviennent même les voir.

[41] Le 14 octobre, lorsqu'on l'a rencontrée pour obtenir sa version des faits, la Plaignante était accompagnée de son représentant syndical.

[42] Selon Madame Gélinas, vu son état, Madame A. n'était pas dans le bon département.

Ré-interrogatoire par Me Majeau

[43] Madame Gélinas répète que, selon elle, Madame A. n'était pas dans le bon département parce qu'elle faisait beaucoup d'errance, qu'elle prenait des choses aux patients comme des lunettes, leur marchette, et même, à une occasion, des souliers. Ceux-ci criaient après elle ou sonnaient lorsqu'ils ne pouvaient pas se lever. Plusieurs comprenaient la situation, d'autres non. Tous étaient en réadaptation et lucides. Quant à Madame A., lorsqu'on lui parlait, elle pouvait répondre. Cependant, la Plaignante ne croit pas qu'elle était en mesure de retourner à son domicile.

[44] Le 12 octobre à 18 h 45, lorsque se produit l'incident, il n'y a pas de cloches qui ont sonné. On est allé chercher Madame A. et on aurait pu l'amener devant la télé, mais, « *ça arrive de même* », dit la Plaignante, « *on s'amusait avec des serviettes* ».

[45] Lorsque Madame A. a répondu : « *t'es folle toi, on a parti à rire* », dit Madame Gélinas qui réaffirme que l'utilisation du « *tape* » était un jeu et que la patiente le savait. « *On était 40 heures par semaine avec elle, on ne faisait pas ça pour la punir, on la taquinait* », insiste encore la Plaignante.

[46] À la rencontre du 13 octobre, lorsqu'on l'a relevée provisoirement de ses fonctions, Madame Gélinas répète avoir dit qu'elle devait contacter son Syndicat. On lui aurait répondu : « *Tu le contacteras à l'extérieur* ». Elle a appelé le représentant syndical, Monsieur Jean-François Houle, le soir même. Elle lui a relaté l'incident. Lorsqu'on lui demande si un grief a été déposé pour contester sa suspension, la Plaignante répond : « *Je ne sais pas comment ça marche* ».

Témoignage de Madame Louise Huet

Interrogée par Me Majeau

[47] Madame Huet travaille pour l'Employeur depuis le 11 mars 2010 comme conseillère cadre au département des ressources humaines. Elle est plus particulièrement conseillère auprès des gestionnaires au Service aux personnes âgées (SAPA) et aux Soins à domicile. Elle agit ainsi auprès de cinq Centres d'hébergement.

[48] Le 13 octobre 2016, vers 16 h 00, elle a reçu un appel de Madame Duguay, très ébranlée, qui lui raconte que deux PAB ont « *contentionné* » une résidente à une chaise et que la famille est arrivée. Après discussion, Madame Huet a donné instruction de relever provisoirement les deux employées avec solde, selon la procédure normale. Dans un tel cas, dit-elle, on n'appelle pas le Syndicat. Elles seront revues pour recueillir leurs versions. Au cours de la soirée, le représentant syndical Jean-François Houle l'a rejoint, lui demandant qu'il y ait rapidement une rencontre.

[49] La rencontre requise a eu lieu le 14 octobre. On a alors remis à la Plaignante la lettre pièce E-10 déjà reproduite au paragraphe 24.

[50] Lors de la rencontre mentionnée au paragraphe précédent, Madame Huet a noté ce qu'elle a retenu des propos de la Plaignante. Ses notes sont produites comme pièce E-15.

[51] Madame Huet a rencontré la fille de Madame A. le lundi 17 octobre 2016 à 14 h 30 au bureau de Madame Duguay. Cette dernière était ébranlée, parfois en pleurs. Elle a noté les propos de son interlocutrice. Ces notes sont produites comme pièce E-16.

NOTE : La fille de Madame A., malgré la demande qui lui en a été faite par la partie patronale, ayant refusé de témoigner, seulement ce qui a été constaté par Madame Huet elle-même, peut être admis en preuve. La description de ce que la fille de Madame A. aurait constaté et son récit des événements survenus le soir du 12 octobre constituent du oui-dire inadmissible en preuve.

[52] Le témoin a également rencontré la PAB Kathy Pomerleau le 14 octobre à 15 h 00 et l'infirmière Marie-Menée Pierre-Louis à la même heure le lundi 17 octobre.

[53] Madame Huet a visionné la vidéo prise par la caméra située près du poste infirmier à l'endroit indiqué sur le croquis pièce E-8. Une copie de cette vidéo est produite comme pièce E-17.

[54] Après analyse, il fut décidé de congédier les deux PAB ayant posé les gestes que l'on connaît auprès de Madame A. ainsi que l'infirmière qui était présente et n'était pas intervenue. Le témoin explique les facteurs aggravants et atténuants retenus en se référant à la lettre de congédiement pièce E-1, plus particulièrement aux considérants que l'on retrouve à la page 3 de ladite lettre ci-haut reproduite au paragraphe 3.

Contre-interrogatoire par Monsieur Tremblay

[55] Madame Huet explique que lorsque l'on suspend un employé pour enquête, on informe le Syndicat mais on ne le convoque pas parce que l'on ne demande pas sa version des faits à la personne concernée à ce moment-là. Elle souligne que cette dernière continue d'être payée et affirme qu'il n'y a pas d'entente avec le Syndicat à ce sujet.

[56] Le témoin convient, entre autres, que lorsque l'on regarde la vidéo, la fille de Madame A. quitte le poste infirmier seule et sa mère la suit sans avoir besoin d'aide.

Témoignage de Madame Sylvie Morin

Interrogée par Me Majeau

[57] Madame Morin travaille pour l'Employeur comme infirmière clinicienne, assistante supérieure immédiate (ASI). Elle fait état des postes qu'elle a occupés depuis son embauche et des responsabilités et tâches qu'elle a assumées dans ses différentes fonctions, y compris dans celle qu'elle occupait au moment des événements.

[58] On précise que Madame A. a été admise à la Résidence pour fin de réhabilitation après s'être infligée une fracture du bassin. Aucune mise en charge ne lui a été permise au début et elle devait donc utiliser une chaise roulante. Par la suite, elle pouvait se déplacer à l'aide d'une marchette. Elle faisait alors beaucoup d'errance. Selon le témoin, Madame n'était pas lucide, était incapable de préciser la date du jour, sa mémoire à court terme était très limitée. Quant à sa mémoire à long terme, Madame Morin ne sait pas si la bénéficiaire pouvait se souvenir du nom de ses enfants. Elle était agitée, dit-elle, incapable d'attention.

[59] On produit comme pièce E-18 les notes évolutives concernant Madame A. et les soins qui lui ont été prodigués ou les constatations qui ont été faites du 9 octobre au 14 octobre exclusivement.

NOTE : La réserve faite au sujet de la pièce E-16 s'applique également aux propos recueillis par Madame Morin d'une tierce partie, reproduits dans le document et résumés par elle en date des 13 et 14 octobre 2016.

Contre-interrogatoire par Monsieur Tremblay

[60] L'essai effectué avec Madame A. le 14 octobre à l'unité 4AB, là où l'on retrouve des clients dont le profil est classé 12 ou 13, parce qu'ils ont besoin d'aide pour les soins de base, n'a duré que quelques heures. L'unité 2AB en est une de réadaptation. Pour les clients occupant les autres étages, « *c'est leur milieu de vie* », dit le témoin. Ainsi, Madame A. a été à sa place au début mais on a éventuellement fait une demande d'hébergement parce qu'elle n'était pas capable de retourner chez elle.

[61] L'ecchymose constatée à l'examen du 14 octobre dans la pièce E-18 ne peut être reliée à 100 % à l'événement du 12 octobre par Madame Morin. Selon elle, l'événement était assez récent. L'ecchymose était de couleur mauve.

[62] Le témoin convient que la bénéficiaire concernée dérangeait les autres résidents. « Parfois », dit-elle, « elle l'amenait à côté d'elle pour l'occuper mais sa conversation n'avait pas de sens. Elle était très anxieuse. ».

[63] Madame Morin n'a pas eu connaissance de maltraitance depuis qu'elle travaille au Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée, soit depuis 1991.

Témoignage de Madame Katy Duguay

Interrogée par Me Majeau

[64] Madame Duguay est, depuis juillet 2014, chef d'unité à l'Unité transitoire de récupération fonctionnelle aux tâches cliniques et administratives. Elle fait état de sa formation et de son cheminement de carrière antérieur. Elle travaille principalement de jour mais ses responsabilités s'étendent aux trois quarts de travail. À son tour elle décrit la mission de l'unité 2AB et le personnel que l'on y retrouve sur chaque quart. Le croquis produit comme pièce E-8 représente fidèlement les lieux où l'événement s'est produit.

[65] Le témoin est familier avec la *Description de fonction-type* du préposé aux bénéficiaires en hébergement, pièce E-3. Elle mentionne brièvement les raisons pour lesquelles on donne de la formation au personnel et elle confirme que Madame Gélinas a suivi les formations contenues aux pièces E-5, E-6 et E-7.

[66] Madame Duguay connaît bien la pièce E-12, « *Politique pour contrer la maltraitance au CSSS de Laval* ».

[67] Madame A., âgée de 91 ans, a été admise le 27 juillet 2016 en réadaptation suite à une fracture de la hanche droite. Elle avait une restriction de mise en charge. Elle souffrait d'Alzheimer. À un examen « *mini mental* » effectué en 2012, elle était cotée 20/30. En bas de 24, dit le témoin, on a normalement des problèmes au niveau des fonctions cognitives. Avant son arrivée pour réadaptation, Madame A. habitait déjà dans une résidence privée pour personnes âgées, à l'unité de soins.

[68] Lors de son admission, le profil d'autonomie fonctionnelle de la bénéficiaire se situait à 11. Une cote de 11 à 14 signifie des pertes motrices et psychologiques importantes.

[69] La bénéficiaire ne pouvait pas faire de mise en charge pour une période de six semaines, soit jusqu'à la fin d'août. Le processus de « *décontentionnement* » a été complété vers le 5 octobre 2016. Par conséquent, à compter de ce moment, elle pouvait circuler avec une marchette. Or, on a constaté qu'elle se livrait à une errance importante. Selon le témoin, le déficit cognitif de Madame était si important qu'elle marchait « *jusqu'à épuisement* », et exigeait donc une surveillance constante. On a

tenté un retour à la résidence pour personnes âgées où elle était auparavant. Cet essai devait avoir lieu du 27 au 29 septembre 2016, mais ce fut un échec. La bénéficiaire est revenue à l'unité 2AB le 28 septembre.

[70] Examinant le plan de travail pièce E-14, qu'elle qualifie d'évolutif, Madame Duguay indique qu'au 5 octobre 2016 on n'a pas indiqué de besoin de contention. On peut mettre la bénéficiaire en isolement temporaire au cas de contagion. Sur le plan des communications, on note la présence de problèmes cognitifs. En ce qui concerne la prévention de chute, on prévoit l'utilisation d'une marguerite rouge, ce qui indique un risque élevé. On prend la précaution d'aménager sa chambre de telle sorte que sa marchette et ses pantoufles soient près de son lit et on élimine les tables à roulette.

[71] Madame Duguay a parlé avec Madame Sylvie Morin le 13 octobre. Cette dernière, qui est « *dans tous ses états* », lui dit avoir reçu un appel de la fille de Madame A. qui lui raconte ce qu'elle aurait constaté lors de sa visite de la veille à sa mère.

[72] Le témoin a demandé à parler à l'infirmière Marie-Menée Pierre-Louis. Elle lui a demandé si le récit qu'on venait de lui faire était vrai, ce à quoi son interlocutrice a répondu par l'affirmative. Elle a alors demandé soit à Madame Morin soit à Madame Pierre-Louis de faire un rapport. Madame Duguay, qui était en entrevue à l'extérieur, a alors appelé Madame Huet aux ressources humaines pour prendre conseil. Cette dernière était avec son superviseur Monsieur Stéphane Laurin. Il a été décidé de suspendre les PAB Gélinas et Pomerleau. Ce n'est qu'après avoir rencontré ces deux préposées qu'elle a pris connaissance de « *l'inaction* » de l'infirmière.

[73] Madame Duguay s'est rendue à Sainte-Dorothée. Les deux PAB concernées terminaient une discussion avec Madame Jobin qui lui a demandé si elle voulait leur parler. Elle en était incapable. Elle était très triste qu'un tel événement se soit produit sur son unité. Madame Gélinas lui a demandé : « *Dis-moi quelque chose* ». Elle ne pouvait pas. Peut-être a-t-elle dit que c'était inacceptable, mais elle n'en est pas certaine. Lorsque les employées sont sorties, Madame Gélinas a dit : « *Il faut que j'appelle Jean-François Houle* » (représentant syndical). Madame Jobin a répondu : « *Vous allez appeler à l'extérieur de l'unité* ». Les deux PAB ont alors quitté, prenant le même ascenseur, accompagnées par Madame Duguay.

[74] Madame Duguay est l'auteure des notes apparaissant aux pages 3 et 4 de la pièce E-18.

[75] On produit comme pièce E-19 un document intitulé *Rapport de déclaration d'incident ou d'accident*. Les deux premières pages ont été complétées par l'infirmière Marie-Menée Pierre-Louis, les autres par le témoin.

[76] Madame Duguay a participé à une enquête, en compagnie de Madame Huet. Elles ont rencontré Madame Gélinas, alors accompagnée de Monsieur Jean-François Houle, vendredi le 14 octobre à 15 h 00. Elle a noté ce qu'elle a retenu des propos de la Plaignante. Ses notes sont produites comme pièce E-20.

[77] Le témoin a également rencontré la fille de Madame A., en compagnie de Madame Huet, le 17 octobre 2016 à 14 h 30. Les notes qu'elle a prises lors de cette rencontre sont produites comme pièce E-21, sous la même réserve que celle indiquée au sujet des notes pièces E-16 et E-18 aux paragraphes 51 et 59 ci-haut.

[78] On produit comme pièce E-22 un courriel daté le 25 octobre d'Annie Belley, travailleuse sociale, à Mesdames Katy Duguay, Stéphanie Laurin et Marie-France Jobin. Il s'agit de son compte rendu de sa rencontre avec la fille de Madame A.

[79] Madame Duguay est familière avec la lettre de congédiement pièce E-1. Elle a participé à la décision de la direction de congédier Madame Gélinas. « *Cela n'a pas été facile* », dit-elle. Elle passe en revue les devoirs de l'employée. Elle souligne que les activités entre les PAB et les bénéficiaires doivent dépendre d'une décision libre de la clientèle. « *Quand les deux parties s'amuse, c'est correct mais ce n'était pas le cas ici* », dit le témoin.

[80] Madame Duguay n'a pas eu à sanctionner Madame Gélinas auparavant. Cette dernière s'est excusée auprès d'elle au sujet de l'événement.

Contre-interrogatoire par Monsieur Tremblay

[81] La *Description de fonction-type* pièce E-3 a été mise à jour le 30 septembre 2016. Elle n'avait pas été distribuée aux préposées en date du 12 octobre 2016, mais elle existait depuis toujours.

[82] La formation ayant pour titre : *Rôle et responsabilité*, pièces E-7A, B et C, d'une durée de 30 minutes, a été donnée le jour même de l'événement, le 12 octobre 2016.

[83] La lettre de congédiement pièce E-1 a été écrite par Madame Huet.

[84] Les gens ayant un déficit cognitif peuvent souvent dire « *je veux m'en aller chez nous* ». Madame A. disait souvent « *j'ai peur* ».

[85] On a fait l'essai de Madame A. à l'unité 4AB car il y a beaucoup de bruit et d'activités au 2AB et la cliente n'était pas agressive. On s'est demandé quel était le meilleur endroit pour elle. Lors de l'essai, elle s'est bien comportée. Elle a été transférée en hébergement régulier le 19 octobre 2016. En novembre, elle a de nouveau été transférée en prothétique, n'étant pas agressive et n'ayant pas de problème de comportement majeur, mais faisant beaucoup d'errance.

[86] Lorsque Madame Huet a écrit la lettre pièce E-1, elle n'avait pas en sa possession les notes de la version des témoins.

[87] Madame A. représentait un risque élevé de chute parce qu'elle ne se reposait jamais, parce qu'elle marchait jusqu'à épuisement. On a essayé une barrière psychologique, soit la pose d'un drap dans le corridor pour la faire marcher en boucle, mais cela n'a pas fonctionné, elle enlevait le drap.

[88] Madame Duguay n'a pas eu à gérer les plaintes des clients mais elle en a entendu parler. Madame A. représentait un cas « *défi* » qui demande des interventions et une attention particulière. Il fallait donc de la créativité. Plusieurs personnes s'occupaient d'elle.

[89] On explique qui a complété quelle section du rapport pièce E 19.

[90] Le témoin a déjà vu la vidéo et constaté qu'à la fin, la fille de Madame A. s'éloigne et cette dernière suit derrière.

[91] On demande à Madame Duguay si elle croit que, pour Madame Gélinas, il s'agissait d'une farce. Celle-ci répond que « *ça ne peut pas être une farce, qu'elle ne peut concevoir qu'il s'agissait d'une farce, qu'elle ne peut pas croire que, pour Madame Gélinas, il puisse s'agir d'une farce* ». Par contre, elle convient que la Plaignante ne lui a jamais raconté de mensonges.

[92] Madame Duguay n'était pas présente lorsque Madame Gélinas a rencontré Madame Jobin.

[93] Il est exact que la Plaignante a offert de rester jusqu'à ce que du personnel remplaçant arrive.

[94] On révise les *Notes professionnelles* pièce E-18. Même si les notes qui y sont inscrites sont normalement consécutives, parfois il peut arriver que l'on fasse une note hors séquence, que l'on doit alors qualifier de tardive. C'est ce qui est arrivé à la note écrite par le témoin qui indique le 13 octobre 2016 à 15 h 40 mais qui a été écrite le lendemain 14 octobre sans que l'on indique qu'elle était tardive. Si la note de Madame Sylvie Morin du 14 octobre indique la présence d'une ecchymose au poignet droit, Madame Duguay convient que la note du médecin, la même journée à 14 h 15, mentionne qu'il n'y a pas d'ecchymose.

[95] On rappelle que les formations produites comme pièces E-5, E-6 et E-7 en liasse durent respectivement 7 heures, 45 minutes et 30 minutes.

[96] La pratique veut que l'on n'écrive pas le résultat d'une enquête dans le dossier du patient. Cependant, le témoin y a consigné le contenu de la conversation téléphonique qu'elle a eue avec la fille de Madame A.

[97] Madame Duguay répète que la décision de congédier la Plaignante était une décision de la direction et qu'elle n'était pas facile. « *Une bonne gestionnaire tient autant à ses patients qu'à ses employés. On ne fait pas ça à tous les jours* », commente-t-elle. Elle ajoute que c'était la première fois qu'elle congédiait quelqu'un à Sainte-Dorothée « *dans un contexte de maltraitance* ».

[98] Madame Duguay convient que les faits allégués et reprochés dans la lettre de congédiement pièce E-1 sont en bonne partie basés sur le témoignage de la fille de Madame A. Elle constate que les témoignages des trois employées visées sont relativement semblables.

Preuve de la partie syndicale

Témoignage de Madame Linda Brassard

[99] Madame Brassard travaille au CHSLD Sainte-Dorothée comme PAB depuis 15 à 16 ans. Le 12 octobre, comme d'habitude, elle travaillait au 2AB sur l'équipe de soir. Au moment des incidents, elle était à son souper. Elle confirme la mission de l'unité et le genre de clientèle que l'on y reçoit habituellement.

[100] Madame Brassard connaît bien Madame A. Cette dame avait quelques problèmes cognitifs, mais, quand on prenait le temps, on pouvait discuter facilement avec elle, elle avait une meilleure mémoire à court terme. À ce point de vue, la cliente était « *impressionnante* ». Par ailleurs, si elle n'avait personne autour d'elle, elle « *partait en errance* ». Selon le témoin, la bénéficiaire n'était pas dans le bon département et cela créait beaucoup de conflits avec les autres clients.

[101] Le 12 octobre 2016, Madame A. était comme d'habitude. Madame Brassard a vu sa fille à deux reprises et cette dernière ne paraissait pas troublée.

[102] Madame Gélinas a donné des soins à Madame A. alors que le témoin était disponible. La fille de la bénéficiaire a quitté vers 19 h 30. Elle s'en souvient parce qu'on lui avait parlé des événements et qu'elle avait été étonnée. Quant à elle, elle a vraiment vu que c'était une blague.

[103] Madame Brassard relate ce dont elle a eu connaissance lors de la suspension de Madame Gélinas et de sa collègue le 13 octobre 2016. Elle affirme que « *les filles* » sont revenues travailler après qu'on leur eut annoncé qu'elles étaient suspendues.

[104] Le témoin affirme qu'elle-même et ses collègues s'entendaient très bien et formaient une très bonne équipe.

[105] Madame Brassard a entendu la fin de la discussion entre Mesdames Jobin, Duguay et Gélinas. Cette dernière a mentionné qu'elle voulait appeler le Syndicat mais on lui a dit d'attendre d'être dehors.

[106] Éventuellement, Madame A. a été transférée au 1AB, là où se retrouvent les gens en soins de longue durée. Elle y avait une préposée privée.

[107] Aucun patient ne s'est jamais plaint du travail du témoin ni de celui de Madame Gélinas. Cette dernière était la meilleure, les patients l'appréciaient beaucoup, elle s'en occupait, elle les gâtait, au point où lorsqu'elle partait, on se faisait demander où elle était. « *Elle s'en occupait comme si c'était ses propres parents* », résume Madame Brassard.

Contre-interrogatoire par Me Majeau

[108] Madame Brassard précise qu'elle travaille au CHSLD de Sainte-Dorothée, à l'unité concernée, depuis 19 ans. La plupart des clients qu'on y retrouve sont lucides. Quant à Madame A., lorsque l'on prenait le temps, elle avait beaucoup de moments de

lucidité. Certes, elle avait des problèmes cognitifs et souffrait d'Alzheimer, « *mais pas au plus haut degré certain* », affirme le témoin qui mentionne à son tour que la bénéficiaire faisait beaucoup d'errance.

[109] Une personne qui fait de l'errance comme Madame A. demande une plus grande surveillance. Il faut trouver des moyens pour la distraire. Quand on avait le temps, dit Madame Brassard, on la promenait, on la faisait asseoir avec nous, on lui faisait plier des débarbouillettes, on l'amenait devant la télé, « *il fallait qu'elle soit toujours occupée* ».

[110] À la question de savoir si on attachait Madame A. à une chaise, le témoin répond spontanément : « *Tout le monde savait que c'était une blague. Blague de mauvais goût, oui, mais il ne s'agissait pas de maltraitance, il n'y avait pas là de méchanceté, comme par exemple de frapper quelqu'un, de crier après quelqu'un, de lancer une débarbouillette au visage de quelqu'un, etc.* ».

[111] Madame Brassard connaît la politique pièce E-12. Quant à elle, si le geste avait été fait avec méchanceté, « *elle n'aurait jamais accepté ça* ».

[112] On repasse avec le témoin plusieurs points de la Politique pour contrer la maltraitance, pièce E-12. Elle se déclare tout à fait d'accord avec ce qui est inscrit dans le document et proscrit par lui. Par ailleurs, selon elle, pour qu'il y ait maltraitance, il faut qu'il y ait présence de méchanceté. « *L'un ne va pas sans l'autre* », affirme-t-elle. Ainsi, dit-elle, « *attacher une personne par méchanceté constitue de la maltraitance. Le faire en blague n'en est pas.* ».

[113] Madame Brassard a suivi les cours sur la maltraitance et sur les rôles et responsabilités des PAB.

[114] Le 12 octobre 2016 Madame A. était comme d'habitude. Les gestes reprochés à la Plaignante n'ont pas été faits par méchanceté. « *Elles ne l'ont pas attachée et laissée là, elles ont fait des jeux avec la Madame* », dit le témoin qui ajoute : « *moi-même je ne le ferais pas parce que ça peut être mal vu, mal interprété.* ».

[115] Après l'incident, Madame Brassard a vu la fille de Madame A. Elle n'avait pas l'air troublée et elle ne l'a pas questionnée. Le témoin ajoute : « *Si ma mère avait été maltraitée, je ne serais pas partie 30 minutes après* », affirmant qu'elle est certaine de l'heure à laquelle la fille de Madame A. a quitté, parce qu'elle s'est fait la réflexion que si elle quittait rapidement, c'est qu'elle était correcte.

[116] Madame Brassard a rencontré la collègue de la Plaignante en bas des ascenseurs vers 19 h 00. Cette dernière quittait pour son souper et elle-même attendait pour remonter. Elle lui a raconté qu'elle avait joué un tour à Madame A., que sa fille était arrivée et que cette dernière était un peu énervée et mal à l'aise.

[117] Le témoin a discuté de l'événement avec Madame Gélinas au cours de la soirée. Cette dernière disait qu'il s'agissait « *juste d'un tour* », ce qu'elle n'avait pas à m'expliquer, dit Madame Brassard parce qu'il n'y avait vraiment pas là la moindre méchanceté. La Plaignante a expliqué avoir utilisé du « *scotch tape* », de quelle façon

exactement, le témoin n'en est pas certaine. Madame Brassard n'a pas discuté de l'événement avec d'autres personnes.

[118] Madame Brassard était présente au travail le 13 octobre. Elle a eu connaissance de la rencontre de Madame Duguay avec Madame Gélinas. Elle a entendu cette dernière demander d'appeler Monsieur Jean-François Houle du Syndicat.

Témoignage de Madame Marie-Menée Pierre-Louis

Interrogée par Monsieur Tremblay

[119] Madame Pierre-Louis travaille comme infirmière au Centre Sainte-Dorothée, à l'unité 2AB depuis trois ans. Elle travaille toujours sur le quart de soir et a sous sa juridiction Madame Gélinas. Elle s'entend très bien avec cette dernière qui, dit-elle, fait un travail exemplaire en plus de posséder la grande qualité d'avoir beaucoup d'humour. Elle est également généreuse. Par exemple, elle apporte des films pour les clients et, l'été, elle apporte des tomates de son jardin.

[120] L'infirmière était au travail le 12 octobre avec les PAB Josée Gélinas, Linda Brassard, Kathy Pomerleau et l'infirmière auxiliaire Slande Lubin. Elle décrit brièvement ses propres tâches et celles des membres de son équipe.

[121] Au sujet de Madame A., le témoin dit que celle-ci faisait beaucoup d'errance, que cela dérangeait les autres résidents qui s'en plaignaient. Le 2AB est une unité de réadaptation physique où l'on retrouve normalement une clientèle de gens très lucides.

[122] Vers 18 h 45 le 12 octobre, elle est assise au poste infirmier et deux PAB sont avec Madame A. Josée Gélinas a mis du « *scotch tape* » autour de la bénéficiaire qui lui a dit : « *t'es folle toé* ». Cette dernière ne se plaignait pas, elle n'était pas nerveuse ni anxieuse. L'infirmière n'a pas cru bon d'intervenir, elle n'a pas senti le besoin de le faire. Selon elle, Madame A. était capable de verbaliser si quelque chose la dérangeait.

[123] Le témoin n'a pas vu arriver la fille de Madame A. Elle s'est retournée vers elle lorsqu'elle a entendu sa voix alors qu'elle disait : « *C'est pas drôle ce que vous avez fait* ». Josée Gélinas s'est excusée, disant à la fille de Madame A. que « *c'était une farce pour la taquiner* ». Toute l'affaire a duré au plus cinq minutes. Le témoin était derrière la fille de Madame A. lorsque l'on enlevait le « *tape* » aux bras de sa mère et il n'y avait rien sur ses bras.

[124] Madame A. disait souvent « *j'ai peur* » ou « *je veux m'en aller chez nous* ».

[125] L'infirmière n'a jamais eu de problème de comportement de la part de Madame Gélinas avec un patient. Son autorité était toujours acceptée, jamais contestée.

[126] Selon le témoin, la fille de Madame A. était « *assez calme* », n'était « *pas fâchée* ». La seule chose qu'elle a alors dite, encore une fois, est : « *C'est pas drôle ce que vous avez fait* ».

[127] Éventuellement, Madame Gélinas est allée « *changer* » Madame A. Le témoin n'a pas revu sa fille. Elle a pris son souper entre 19 h 00 et 19 h 45 et lorsqu'elle est revenue, elle avait quitté.

[128] Le 12 octobre l'infirmière a parlé de l'incident avec la coordonnatrice Chantal Brisset. Elle lui a tout expliqué. Elle a dit : « *C'est plate, c'était une farce, mais c'est arrivé, c'est arrivé* ».

[129] Le 13 octobre le témoin était en poste. Elle a parlé au téléphone avec Madame Duguay entre 15 h 30 et 15 h 45 au sujet de l'incident. Cette dernière lui a demandé de compléter un rapport d'accident qui a été produit comme pièce E-19.

[130] Le témoin commente brièvement ses inscriptions aux *Notes professionnelles* pièce E-18, plus particulièrement celles du 13 octobre 2016 qui se lit comme suit :

[...]

Suite à la conversation avec la chef d'unité sur l'incident d'hier en lien avec Madame qui était attachée à une chaise avec ruban adhésif par PAB. Selon elle (PAB) c'était une farce qu'elle faisait à la pte.

Rapport d'accident complété.

[...]

[131] Le soir du 13 octobre, Mesdames Duguay et Jobin ont rencontré Madame Gélinas et sa collègue. Ces deux dernières ont été suspendues plus ou moins vers 18 h 00 et ont attendu les remplaçantes avant de quitter. L'infirmière a, pour sa part, complété sa soirée.

Contre-interrogatoire par Me Majeau

[132] Même si Madame A. fait de l'Alzheimer, selon l'infirmière, si on lui parle, elle est assez cohérente dans ses propos et répond adéquatement aux questions. Elle reconnaît les visages mais a de la difficulté avec les lieux.

[133] Il arrive que l'on reçoive au 2AB des personnes qui ne sont pas lucides. « *On est outillé pour ça* », dit le témoin qui ajoute qu'il y a plus de personnel durant le jour pour faire des activités avec les patients. « *Le soir on est moins de monde et on n'a rien* », dit-elle.

[134] Il arrive parfois que l'on ait des clients qui font de l'errance, mais pas autant que Madame A., affirme le témoin.

[135] L'infirmière ne pense pas avoir quitté le poste infirmier pendant que Madame A. y était. Elle répète qu'elle n'a pas revu la fille de Madame A. et précise être revenue de son souper cette fois-ci vers 20 h 00.

[136] Au moment de l'incident, le témoin répète que la fille de Madame A. a dit : « *Ce n'est pas drôle ce que vous avez fait* ». Elle ne lui a pas parlé mais elle lui a remis un

document, tel que demandé par la travailleuse sociale. Elle répète que la fille de Madame A n'était pas fâchée.

Ré-interrogatoire par Monsieur Tremblay

[137] Le document remis par l'infirmière à la fille de Madame A. concernait son placement en hébergement. Le témoin n'a pas pris connaissance du contenu dudit document.

III- MOYEN DE DROIT INVOQUÉ PAR LA PARTIE SYNDICALE SUR LA BASE DE L'ARTICLE 5.06 DE LA CONVENTION COLLECTIVE

[138] D'entrée de jeu la partie syndicale avait annoncé qu'elle demanderait l'annulation de la mesure disciplinaire sur la base du non-respect par l'Employeur de l'article 5.06 de la convention collective qui se lit comme suit :

5.06 Droit d'être accompagné

La personne salariée convoquée à une rencontre avec un représentant de l'employeur relativement à son lien d'emploi ou à son statut d'emploi, à une question disciplinaire ou au règlement d'un grief peut exiger d'être accompagnée d'un représentant syndical.

Preuve de la partie syndicale sur le moyen de droit

[139] La partie syndicale reconnaît que, sur le moyen soulevé par elle, le fardeau de la preuve lui appartient. En ce qui concerne cette preuve, elle s'en remet aux témoignages déjà rendus, plus particulièrement à celui de la Plaignante.

Preuve de la partie patronale sur le moyen de droit

[140] La partie patronale désire ajouter à la preuve déjà entendue le témoignage de Madame Marie-France Jobin.

Témoignage de Madame Marie-France Jobin

Interrogée par Me Majeau

[141] Madame Jobin est coordonnatrice de site au Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée depuis février 2016. Elle fait état de ses emplois antérieurs, de son rôle et de ses responsabilités dans son emploi actuel et de la vocation et de l'importance, en particulier en termes du nombre de résidents, du Centre d'hébergement pour lequel elle travaille.

[142] Le 13 octobre 2016, Madame Jobin participait à une rencontre en dehors de son établissement. Elle a reçu vers 16 h 15 un appel de la conseillère en ressources humaines, Madame Huet, qui l'informe de l'événement survenu impliquant Madame Gélinas et lui dit qu'il faudrait la relever de ses fonctions. Elle quitte sa rencontre pour se rendre à Sainte-Dorothée. Chemin faisant, elle reçoit un appel de Madame Stéphanie Laurin, qui éventuellement devait assumer les fonctions de coordonnatrice. Cette dernière lui parle également de l'événement. Un autre appel lui parvient de Monsieur Régis Pearson, directeur SAPA. Ce dernier est déjà au courant de l'événement. Il demande à Madame Jobin si elle est en route vers Sainte-Dorothée, ce à quoi elle répond par l'affirmative en ajoutant qu'elle s'en va relever Madame Gélinas de ses fonctions. Elle demande si elle est bien en droit de le faire et son interlocuteur le lui confirme.

[143] Dès son arrivée au Centre d'hébergement, vers 16 h 50, le témoin rencontre le coordonnateur de soir et lui demande de trouver une PAB remplaçante, parce qu'elle doit relever la Plaignante de ses fonctions.

[144] Sortant de l'ascenseur au deuxième étage, Madame Jobin arrive face à face avec Madame Gélinas qui lui dit : « *Là, je pense que je suis dans mardo* ». Le témoin répond : « *Je pense que oui* ». La Plaignante demande alors : « *Est-ce que je peux te parler ?* ». Madame Jobin acquiesce à la demande et indique qu'elles peuvent se rencontrer dans le bureau de Madame Duguay. Dans le bureau, le témoin dit à Madame Gélinas : « *Tu sais pourquoi je suis ici ?* », ce à quoi cette dernière répond : « *Oui mais j'étais pas toute seule là-dedans.* ». Madame Jobin est surprise d'apprendre qu'il y avait quelqu'un d'autre. Elle s'informe de qui il s'agit et demande à la Plaignante d'aller chercher cette collègue, ce qu'elle fait immédiatement.

Entre-temps, la coordonnatrice appelle le coordonnateur de soir pour lui demander de faire des démarches pour remplacer une deuxième PAB.

[145] Lorsque la Plaignante revient dans le bureau avec sa collègue, Madame Jobin pose de nouveau la question : « *Vous savez pourquoi je suis ici ?* », ce à quoi les deux personnes répondent par l'affirmative. La coordonnatrice leur dit alors qu'elle doit les relever de leurs fonctions en ajoutant : « *Vous savez que je n'ai pas le choix* ». Selon le témoin, la collègue de Madame Gélinas pleurait et a dit : « *Je sais que ce n'est pas correct, si ça avait été ma mère, j'aurais mal réagi.* ».

[146] Lorsque Madame Jobin mentionne à ses interlocutrices qu'il y a trois ans qu'elle travaille contre la maltraitance, Madame Gélinas répond : « *Pour moi, c'est pas de la maltraitance, c'est une question de perception si on ne connaît pas l'histoire.* ». La discussion dure environ cinq minutes et se termine lorsque le témoin dit aux deux PAB : « *Malheureusement nous devez quitter.* ».

[147] Au moment où les deux collègues sortent du bureau, Madame Duguay arrive. Madame Gélinas demande de lui parler et l'on convient que tout le monde reprenne place dans le bureau. La Plaignante dit alors : « *Vous devez être très déçues. Je ne voulais tellement pas vous décevoir. On voulait rigoler. Je n'avais pas de mauvaises intentions, je ne voulais pas vous décevoir, vous ne méritez pas ça.* ». Selon le témoin,

Madame Gélinas est très repentante. Quant à sa collègue, elle n'a presque pas parlé au cours de cet échange qui a duré environ trois minutes.

[148] Madame Jobin affirme que les quatre personnes sont sorties du bureau après la brève rencontre mentionnée au paragraphe précédent et qu'à ce moment-là, dans le corridor, Madame Gélinas a mentionné : « *Ouin, faudrait ben que j'appelle J.F.* », le témoin précisant savoir que J.F. faisait référence à Monsieur Jean-François Houle, représentant du Syndicat. La Plaignante a alors demandé la permission de faire cet appel, ce à quoi le témoin lui a répondu : « *Pas dans le corridor s'il vous plaît, trouve un endroit confidentiel.* ».

[149] Toujours dans le corridor, tel que mentionné au paragraphe précédent, Madame Gélinas a mentionné : « *J'peux pas laisser mes collègues dans marde. Est-ce que j'peux aller aider à passer les plateaux ?* ». Madame Jobin lui a répondu qu'il y avait une autre PAB qui s'en venait et qu'elle allait aller voir.

[150] Le témoin est alors descendu pour voir si les PAB remplaçantes étaient arrivées. Elle a demandé à Madame Duguay si les deux personnes relevées de leurs fonctions étaient parties, ce à quoi cette dernière a répondu qu'elle venait effectivement de les raccompagner en bas.

[151] Madame Jobin affirme que « *Madame Gélinas n'a jamais demandé la présence d'un représentant syndical avant la rencontre, lors de la rencontre ou durant la rencontre. Personne n'a demandé la présence du Syndicat, jamais.* », insiste-t-elle.

Contre-interrogatoire par Monsieur Tremblay

[152] Madame Jobin, dans un long contre-interrogatoire, répète, pour l'essentiel, ce qu'elle avait dit en interrogatoire principal. Elle précise que, lorsqu'il y a un congédiement, on lui en parle toujours et que la décision est prise par différents niveaux d'autorités selon la gravité des gestes reprochés et l'urgence d'intervenir. Quant à elle, c'était la première fois de sa vie qu'elle relevait quelqu'un de ses fonctions.

[153] Pour le témoin, qui résume l'incident en disant que « *la résidente a été retrouvée par sa propre fille attachée sur une chaise, il s'agissait de protéger la résidente, l'Employeur et la résidence.* ». « *Il n'y avait pas d'autre issue, on verra par la suite, les deux PAB devaient quitter pendant l'enquête.* », dit Madame Jobin. Selon elle, au téléphone, lors de son trajet vers Sainte-Dorothée, il aurait été question seulement de Madame Gélinas. Lorsqu'on insiste, elle convient qu'il est possible qu'elle ait oublié que l'on ait parlé de l'autre PAB mais que, étant bouleversée, elle ait pu oublier.

[154] Madame Jobin précise qu'elle n'a pas eu besoin de poser de questions à Madame Gélinas. Dès qu'elle eut mentionné : « *Tu sais pourquoi je suis ici ?* », la Plaignante a immédiatement mentionné qu'elle n'était pas seule lors de l'incident au sujet duquel le témoin n'a pas posé de questions. Madame Gélinas a mentionné qu'elle était désolée, sincèrement désolée, avant d'aller chercher sa collègue de travail également impliquée dans l'incident.

[155] Le témoin opine que les PAB peuvent prendre certaines décisions sans l'autorisation de l'infirmière, par exemple en ce qui concerne les soins quotidiens, le coucher etc., mais pas celle de poser des contentions.

[156] Madame Jobin n'a pas parlé à l'infirmière ou à la coordonnatrice qui étaient là la veille, le 13 octobre 2016.

[157] Le témoin revenant sur son possible oubli à ce sujet, affirme que Madame Huet, au téléphone, lui a parlé d'une seule personne et que c'est Madame Gélinas qui lui a parlé de l'implication de sa collègue.

[158] Madame Jobin ne savait pas si le Syndicat devait être présent lors de sa rencontre avec les deux PAB. C'était la première fois qu'elle avait à faire cette démarche et elle souhaite que ce soit la dernière.

[159] On affirme de nouveau que Madame Duguay s'est jointe à la rencontre à la demande de Madame Gélinas qui disait être désolée et exprimait ses regrets. Madame Duguay n'a pas posé de questions et a très peu parlé.

[160] Le témoin réaffirme également que la Plaignante a demandé d'appeler J.F. après être sortie du bureau, lorsqu'elle était dans le corridor.

Argumentation sur le moyen de droit

Pour l'Employeur par Me Majeau

[161] Même si le fardeau de la preuve appartient au Syndicat sur le moyen de droit soulevé par lui, les parties ont convenu que le procureur patronal présenterait ses arguments en premier. J'avais suggéré aux parties de me soumettre un plan d'argumentation. Me Majeau a choisi de faire une argumentation écrite que je me permettrai de résumer.

[162] Le procureur patronal cite certains passages des témoignages de Mesdames Gélinas, Duguay et Jobin. Selon son analyse, en aucun temps la Plaignante n'a requis la présence d'un représentant syndical lors de la rencontre au cours de laquelle on l'a avisée de sa suspension avec solde pendant enquête.

[163] Analysant le texte de l'article 5.06 de la convention collective déjà reproduit au paragraphe 138 ci-haut, Me Majeau soumet que la rencontre du 13 octobre 2016 n'en était pas une « *relativement à son lien d'emploi ou à son statut* » ni une « *rencontre relativement à une question disciplinaire ou au règlement d'un grief* ». Pour le plaideur, il s'agissait d'une rencontre purement administrative. Il réfère à la définition de « *suspension administrative* » contenue au *Dictionnaire canadien des relations de travail*, Gérard Dion, deuxième édition, Les Presses de l'Université de Laval, qui se lit comme suit :

Suspension f administrative – *administration suspension; suspension pending investigation*

Cessation temporaire d'emploi décidée par l'employeur en attendant l'enquête portant sur les circonstances d'un manquement à la discipline. Cette mesure est prise pour ne pas embarrasser l'employé ni gêner l'administration. Une telle suspension n'est pas une sanction en elle-même. L'employé continue à recevoir son salaire et à bénéficier de tous les avantages sociaux jusqu'au moment où le cas aura été étudié et une décision prise: réintégration*, suspension proprement dite, congédiement*, etc.

Syn. – Mise à pied conservatoire.

On cite les auteurs Bernier, Blanchet, Granosik et Séguin, *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs*, 2^e édition, Éditions Yvon Blais, qui s'expriment ainsi :

2.130. Les employeurs ont souvent recours à une suspension afin de mener une enquête sur les comportements douteux d'un salarié. Ce genre de suspension constitue la plupart du temps une suspension provisoire et indéfinie quant au terme. Les tribunaux d'arbitrage la qualifient de suspension non disciplinaire et en admettent d'emblée la validité.

On s'appuie également sur la jurisprudence ci-après :

- *Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis et Infirmières et infirmiers inc.*, décision de l'arbitre Jean-Yves Durand, T.A., 2003-04-15, SOQUIJ AZ-03145087, A.A.S. 2003A-100 :

[...]

Au surplus, la convention collective accorde un droit important à un salarié qui peut exiger d'être accompagné d'un représentant du syndicat. Il s'agit d'un droit qui est conventionnellement reconnu par les parties. D'autre part, il m'apparaît clair que l'exercice d'un droit appartient à la partie qui détient ce droit. C'est à cette partie de faire les démarches pour la réalisation de ce droit.

[...]

Finalement, je crois qu'il y a une distinction entre des actes de gestion normale d'entreprise et les questions de nature disciplinaire. Un hôpital doit fournir des soins adéquats à tout bénéficiaire et voir à la gestion des soins. Il ne peut se permettre d'attendre des jours ou une semaine pour connaître certains faits qui découlent de l'exercice de la profession entre autres d'un infirmier.

[...]

On note, dans l'affaire décidée par l'arbitre Durand, que non seulement le texte invoqué de la convention collective était identique, mais qu'il portait le même numéro.

Sur cette question toujours on réfère à *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2304 et CSSS La Pommeraie*, décision de l'arbitre Jean-Marie Lavoie,

T.A., 2007-10-17, SOQUIJ AZ-50454459, A.A.S. 2007A-146 On peut y lire plus particulièrement ce qui suit :

[...]

[66] [...] Ici, la plaignante n'a pas été suspendue parce qu'elle avait commis une faute bien établie, du moins aux yeux de l'employeur, mais tout simplement parce que ce dernier voulait vérifier si c'était le cas. La suspension pour fins d'enquête, dans le présent dossier, aurait pu tout aussi bien déboucher sur la levée de la mesure et la réintégration de la plaignante, ce qui nous paraîtrait alors tout à fait incompatible avec le libellé et les objectifs de l'article 5.08 A). La suspension pour fins d'enquête constitue plutôt une mesure administrative, ou conservatoire, pour reprendre l'expression de certains.³ Elle n'est pas prévue expressément à la convention collective, mais elle découle implicitement du droit de gérance de l'employeur.⁴ Dans les circonstances, l'article 5.08 A) ne saurait donc être applicable à cette suspension et il faut alors en conclure que le sort de cette mesure va dépendre de celui qui sera réservé au congédiement de la plaignante, ce qu'il nous faut maintenant examiner.

[...]

(Références omises)

[164] En ce qui concerne l'obligation qui serait imposée à l'Employeur d'aviser ou de convoquer le Syndicat pour une telle rencontre, on me réfère à la jurisprudence ci-après :

- *Syndicat des intervenantes et des intervenants en réadaptation du Saguenay—Lac-St-Jean (C.S.Q.) et Centres Jeunesse du Saguenay—Lac-St-Jean*, décision de l'arbitre Me Jean-Louis Dubé, T.A., 2002-10-08, SOQUIJ AZ-02145216, A.A.S. 2002A-197

[...]

P. 30 On note tout d'abord que cette disposition ne traite nullement de la forme de la convocation. On ne dit pas si cette convocation doit être écrite ou verbale. Ce texte n'impose non plus aucun délai de convocation. Une telle convocation peut avoir lieu en fait à très brève échéance. J'en conclus donc que ce texte n'exige pas du tout que la personne convoquée sache à l'avance qu'elle l'est pour une question disciplinaire. [...] Dans les faits, tout ce que la première phrase exige, c'est que le salarié convoqué, c'est-à-dire qui a été convoqué pour une question disciplinaire, puisse exiger d'être accompagné d'un représentant du syndicat. [...]

[...]

P. 32 [...] Il est clair que si le salarié convoqué pour une question disciplinaire invoque son droit à la présence d'un représentant du syndicat, l'employeur doit alors respecter sa demande et permettre ainsi la présence d'un tel représentant du

syndicat. Il n'est même pas certain, compte tenu de l'article 7.05 de la convention collective, que l'employeur ait le devoir de faire une telle offre. [...]

[...]

- *Association professionnelle des inhalothérapeutes du Québec (APIQ) et CHUQ/Pavillon St-François-d'Assise*, décision de l'arbitre Me Jean-Guy Ménard, T.A., 2006-06-16, SOQUIJ AZ-50382050, A.A.S. 2006A-77 :

P. 79 [...]

La convention collective ne prévoit rien d'autre à cet égard que la possibilité stipulée à la clause 42.06 pour une personne salariée d'être accompagnée en ces occasions par une représentante ou un représentant syndical(e). Il va sans dire que l'expression « peut être accompagnée » telle qu'utilisée n'est certainement pas de nature à supporter une prétention concluant à une obligation pour l'employeur de faire en sorte qu'il en soit ainsi. Il aurait fallu, pour qu'il en soit autrement, que le langage soit expressément contraignant pour l'employeur. [3] S'il est indéniable qu'on entendait, par la clause 42.06, donner le droit à une personne salariée convoquée à une rencontre disciplinaire d'être accompagnée et obliger ainsi l'employeur à s'y soumettre lorsqu'exercé, il est tout aussi évident qu'on n'a pas voulu forcer ce dernier à prendre l'initiative et à tout mettre en œuvre pour que la personne salariée en cause profite de cet avantage.

[...]

(Référence omise)

- *Union des employées et employés de service, section locale 800 et For-net inc.*, décision de l'arbitre Me Jean-Pierre Tremblay, T.A., 2003-09-19, SOQUIJ AZ-50193775, D.T.E. 2003T-1030 :

[...]

[23] Or, la convention collective ne formule pas une obligation de la présence d'un délégué syndical à une rencontre de nature disciplinaire ; en effet, la clause 10.05 de la convention collective ne fait pas obligation à l'employeur d'aviser le délégué syndical de telle rencontre, mais confère plusôt (*sic*) à la salariée le droit d'être accompagnée d'un représentant syndical à une telle rencontre. La nuance est de taille et c'est à la plaignante qu'il incombait d'exercer son droit d'être assistée. Ne l'ayant pas fait, elle ne peut s'en plaindre.

[...]

[165] Quant aux conséquences du non-respect de la procédure, invoqué par la partie syndicale, le procureur patronal soumet que, à défaut par les parties d'en avoir prévu une, l'arbitre ne peut l'imposer et, plus particulièrement, annuler pour cette raison le congédiement imposé à la Plaignante. Selon Me Majeau, l'article 5.06 de la convention

collective n'est pas rédigé de manière impérative. Il prévoit la possibilité pour la personne salariée d'être accompagnée d'un représentant syndical dans les cas précisés. Dès lors que la personne salariée ne l'exige pas, soumet le plaideur, l'Employeur n'a aucune obligation à cet égard, ce qui serait le cas en l'espèce. Sur cette question on s'appuie sur la jurisprudence ci-après :

- Les auteurs Bernier, Blanchet, Granosik et Séguin, dans *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs du travail* :

3.306. Les conventions collectives prévoient souvent que lorsque l'employeur convoque un salarié, notamment pour l'interroger ou pour discuter de son travail, ce dernier a droit à la présence d'un délégué syndical. Le but de cette disposition est de permettre au syndicat d'exercer son devoir de représentation en conseillant le salarié sur ses droits et obligations ainsi qu'en défendant le salarié devant l'employeur. Les conséquences du non-respect de cette procédure par l'employeur dépendent de la rédaction de la clause conventionnelle. Si la convention collective utilise notamment le verbe « devoir », les tribunaux d'arbitrage y voient une disposition impérative et annulent les mesures disciplinaires lorsque l'employeur n'a pas convoqué le délégué syndical.

D'autres sont plutôt d'avis que si la convention collective ne précise pas que l'absence du délégué syndical lors de l'entrevue disciplinaire invalide la mesure et qu'il n'y a pas de préjudice, il y a uniquement vice de forme et ils n'annulent pas la sanction disciplinaire imposée.

- *Travailleuses et travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 509, TUAC et Sobeys Québec (IGA Trois-Rivières n° 442)*, décision de l'arbitre Me André Sylvestre, T.A., 2006-09-15, SOQUIJ AZ-50391973, D.T.E. 2006T-902 :

[...]

[38] L'arbitre rejette cette objection. Dans un premier temps, madame Fréchette était elle-même déléguée syndicale. Ensuite, à cette occasion, monsieur Castonguay, lorsqu'il l'a convoquée, était à la recherche d'information. Il venait d'entendre la version du client mais, avant de porter un jugement, il devait écouter celle de l'employée. Cette démarche était de nature administrative et non pas disciplinaire car, au moment de la convocation, rien ne laissait clairement prévoir qu'il y aurait sanction.

[...]

[40] Finalement, les parties n'ont pas prévu, à la convention, que l'inobservance de cette formalité entraînait la nullité de la mesure disciplinaire. À ce chapitre, le soussigné adhère aux commentaires de son confrère François Hamelin écrits dans une sentence, La Compagnie de la Baie d'Hudson -et- l'Union des employés du transport local et industries diverses, local 931, 99T-722 :

« (...) »

Il ne faut pas en conclure que cette formalité devient facultative; elle demeure obligatoire et les parties ne sont pas libres de la respecter ou pas. En revanche, on ne peut conclure que son inaccomplissement doit automatiquement entraîner la déchéance du droit auquel elle est liée, sinon les parties l'auraient impérativement édicté, comme elles l'ont fait aux clauses 7.10, 7.11 et 8.01 b).

En fait, ce sont les circonstances dans lesquelles se produit l'inobservation de la formalité indicative, qui déterminent si elle doit entraîner ou non la déchéance du droit, circonstances dont l'appréciation est laissée aux tribunaux, qui ont retenu deux critères pour ce faire.

Le premier critère a trait à la bonne foi de la partie prise en défaut, et plus particulièrement à l'aspect conscient et délibéré de sa décision de ne pas respecter la formalité indicative. La partie qui, de mauvaise foi, ne respecte pas une formalité indicative, se voit nécessairement privée de son droit, alors que celle qui, de bonne foi, ne le fait pas, que ce soit par ignorance ou par oubli, ne voit pas nécessairement son droit annulé.

En effet, le tribunal évalue alors la balance des inconvénients qui découlent de l'inaccomplissement de la formalité indicative et détermine s'il y a lieu de priver la partie en défaut du droit lié à ladite formalité. Il serait en effet injuste et inéquitable d'éteindre le droit important d'une partie en raison de l'inobservation d'une formalité pour laquelle les parties n'ont prévu aucune sanction et qui n'a entraîné aucun ou peu de préjudice à la partie adverse. En revanche, il paraît juste et équitable d'éteindre ce droit lorsque l'inobservation de la formalité indicative cause des préjudices importants à la partie adverse. »

[...]

- *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1108 et Centre hospitalier universitaire de Québec (Pavillon Université Laval), décision de l'arbitre Me Marcel Morin, T.A., 2003-02-05, SOQUIJ AZ-50176117, A.A.S. 2003A-19 :*

[...]

[102] [...] Le but d'une disposition de cette nature est de permettre à un employé d'être accompagné, s'il le désire, d'un représentant ou d'une représentante syndicale dans un certain nombre de rencontres qui sont susceptibles d'avoir des conséquences plus ou moins graves sur la vie du salarié dans l'établissement. Le texte laisse la discrétion à l'employé de requérir la présence d'un représentant syndical. Le texte ne laisse aucune discrétion à l'employeur lorsque le salarié manifeste cette exigence. Bien que le texte n'énonce pas la

sanction d'une contravention à cette disposition, il serait inconcevable qu'il n'y en ait pas.

[103] L'arbitre soussigné a pris connaissance d'une sentence récente de notre collègue Ginette Gosselin dans TCA - QUÉBEC et SIEMENS ÉLECTRONIC LTÉE, D.T.E. 2002T-843. Dans cette affaire l'arbitre était saisi d'un grief contestant une suspension d'une journée. Le syndicat, par un moyen préliminaire, a invoqué la nullité de la mesure pour non-respect de la procédure préalable. [...] Même si le soussigné ne partage pas le résultat auquel l'arbitre est arrivé, la clause 5.12 n'a pas du tout la même portée que celle dont l'arbitre Gosselin était saisie. En effet, le texte de la clause 5.12 ne peut s'appliquer qu'à compter du moment où la plaignante exige la présence d'un représentant syndical. Si, par hypothèse, le représentant de l'employeur avait refusé que la plaignante soit accompagnée d'un représentant syndical, la sanction de l'annulation de la mesure imposée m'apparaît excessive en regard de la portée de la clause. En effet, l'on veut par cette disposition que l'employé preserve ses droits dont celui de ne pas s'incriminer ou de prendre une décision contraire à ses droits. Ce serait le cas par exemple si la plaignante avait décidé de démissionner en cours d'entrevue ou si elle avait fait des aveux après qu'on lui eut refusé la présence d'un représentant syndical. La sanction telle que demandée dans le présent grief, m'apparaît beaucoup plus conforme à l'importance de la violation de la convention collective. En effet, la preuve obtenue en contravention à la clause 5.12 ne devrait pas être admissible en preuve devant un tribunal d'arbitrage. C'est la sanction qui m'apparaît le remède le plus équilibré par rapport à l'importance de la violation. [...] Quant au 13 août, il est vrai que monsieur Bourque n'avait pas offert la présence d'un représentant syndical à madame Brittle. Mais en avait-il l'obligation ? Je ne le crois pas vu le libellé de la clause. [...]

[...]

[166] Le procureur patronal conclut de la façon suivante :

-En l'espèce, l'article 5.06 est inapplicable puisqu'il s'agissait d'une rencontre de nature purement administrative et conservatoire;

-Cette clause n'est pas applicable en matière de rencontre administrative lorsque le supérieur immédiat informe la personne salariée qu'elle est suspendue pour fins d'enquête;

-La clause n'est pas impérative (« peut exiger »); et elle ne prévoit aucune conséquence ou sanction à l'inobservance de la procédure : dans ce cas, il n'appartient pas à l'arbitre d'en ajouter une;

-L'absence d'accompagnement par un représentant syndical n'entraîne pas la nullité de la mesure disciplinaire;

-L'Employeur n'a pas l'obligation d'informer la plaignante de son droit d'exiger la présence d'un représentant syndical;

-La seule exigence est la suivante : si la plaignante exige la présence d'un représentant syndical, l'Employeur doit respecter cette demande, s'il est démontré qu'il s'agit d'une rencontre relativement à une question disciplinaire, ce qui n'est pas le cas en l'espèce;

Pour le Syndicat par Monsieur Tremblay

[167] Monsieur Tremblay commente brièvement l'interprétation de la preuve proposée par la partie patronale. Selon lui, les représentants patronaux se sont concertés dans l'intention évidente de suspendre la Plaignante. Il souligne les différences qui existeraient entre les faits et les textes sur lesquels se sont basés les arbitres Durand, Lavoie, Dubé et Ménard auxquels se réfère la partie patronale pour rendre leurs décisions.

[168] Le procureur syndical invoque le principe bien connu selon lesquels les articles d'une convention collective s'interprètent les uns par rapport aux autres de façon à assurer la cohérence de leur application. Selon lui, l'utilisation des termes « *peut exiger* », que l'on retrouve à l'article 5.06 de la convention collective déjà cité et reproduit, démontre le caractère impératif de l'application de cette disposition.

[169] À l'appui de son argument résumé au paragraphe précédent, Monsieur Tremblay me réfère plus particulièrement à l'article 3.02 qui défend clairement à l'employeur l'exercice de menaces, de contraintes ou de discrimination contre une personne salariée pour toutes sortes de raisons, y compris pour l'exercice par ladite personne de droit que lui reconnaît la convention collective. Il invoque également l'article 5.07 qui se lit comme suit :

5.07 Mesures disciplinaires

L'employeur qui congédie ou suspend une personne salariée doit, dans les quatre (4) jours civils subséquents, informer par écrit la personne salariée des raisons et des faits qui ont provoqué le congédiement ou la suspension.

L'employeur avise par écrit le syndicat de tout congédiement ou de toute suspension dans le délai prévu à l'alinéa précédent.

On me réfère finalement à l'article 5.12 qui se lit comme suit :

5.12 Mesures administratives

L'employeur qui applique une mesure administrative ayant pour effet d'affecter le lien d'emploi de la personne salariée de façon définitive ou temporaire, autrement que par mesure disciplinaire ou par mise à pied, doit dans les quatre (4) jours civils subséquents, informer par écrit la personne salariée des raisons et de l'essentiel des faits qui ont provoqué la mesure.

L'employeur avise par écrit le syndicat de la mesure imposée dans le délai prévu à l'alinéa précédent.

[170] Monsieur Tremblay s'appuie sur la doctrine et la jurisprudence ci-après :

- *Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs du travail*, Bernier, Blanchet, Granosik, Séguin, 2^e édition, Éditions Yvon Blais, II / 2-641 :

2.736. Le refus de rencontrer le représentant de l'employeur est basé la plupart du temps sur le désir d'être accompagné par un représentant syndical. Toutefois, la Cour d'appel, dans *Donohue St-Félicien inc.*¹, a conclu que le droit d'être assisté n'existait que si la convention collective le prévoyait expressément. Certaines conventions collectives ne prévoient aucunement le droit d'être assisté par un représentant syndical et d'autres le prévoient uniquement en cas de rencontres à caractère disciplinaire.

1. Syndicat national des travailleurs de St-Thamas Didyma (CSN) c. Donohue St-Félicien inc., [1982] C.A. 98.

2.737. Dans *Centre hospitalier Pierre Boucher*¹, le tribunal d'arbitrage a accueilli le grief d'une salariée qui avait exigé d'être accompagnée par son délégué syndical, ce qui lui avait été refusé. Selon le tribunal d'arbitrage, il était difficile de mesurer avec exactitude la connotation disciplinaire de la rencontre, d'autant plus qu'elle survenait à la suite d'une plainte verbale d'un tiers. Ainsi, la salariée pouvait raisonnablement croire qu'il s'agissait d'une rencontre à caractère disciplinaire. L'employeur aurait dû rassurer la salariée à ce niveau et non pas lui imposer une mesure disciplinaire.

Un tribunal d'arbitrage a cassé le congédiement d'une salarié (sic) car elle pouvait exiger la présence d'un délégué syndical à l'occasion d'une entrevue disciplinaire². En effet, selon la convention collective, l'employeur devait respecter cette formalité et la salariée ne faisait qu'exercer un droit clair prévu à la convention collective.

[...]

3.306. Les conventions collectives prévoient souvent que lorsque l'employeur convoque un salarié, notamment pour l'interroger ou pour discuter de son travail, ce dernier a droit à la présence d'un délégué syndical. Le but de cette disposition est de permettre au syndicat d'exercer son devoir de représentation en conseillant le salarié sur ses droits et obligations ainsi qu'en défendant le salarié devant l'employeur. Les conséquences du non-respect de cette procédure par l'employeur dépendent de la rédaction de la clause conventionnelle. Si la convention collective utilise notamment le verbe « devoir », les tribunaux d'arbitrage y voient une disposition impérative et annulent les mesures disciplinaires lorsque l'employeur n'a pas convoqué le délégué syndical.

D'autres sont plutôt d'avis que si la convention collective ne précise pas que l'absence du délégué syndical lors de l'entrevue disciplinaire invalide la mesure et qu'il n'y a pas de préjudice, il y a uniquement vice de forme et ils n'annulent pas la sanction disciplinaire imposée.

- *Union des employés de service, local 298 et Centre hospitalier Pierre-Boucher*, décision du 3 août 1993 de l'arbitre M. Gilles Lavoie, 93-05156 :

P. 9 [...]

Pour le procureur syndical, la preuve révèle que Sylvie St. Gelais n'a jamais refusé de voir son supérieur. Elle a seulement exigé d'être accompagnée de son délégué syndical, ce qui est son droit fondamental tel que prévu à 5-11.00 de la convention collective.

[...]

P. 11 Afin de favoriser une meilleure compréhension (*sic*) de la présente décision, il y a lieu de reproduire certaines clauses plus immédiatement pertinentes de la convention collective :

[...]

5.11 La personne salariée convoquée à une rencontre avec une représentante ou un représentant de l'employeur relativement à son lien d'emploi ou son statut d'emploi, à une question disciplinaire ou au règlement d'un grief peut exiger d'être accompagnée d'une représentante ou d'un représentant syndical."

[...]

p. 16 Dans la présente espèce, le soussigné considère que la plaignante avait des raisons suffisantes de croire ou d'appréhender que la discussion pourrait avoir des impacts disciplinaires.

En effet, elle revenait comme l'a souligné le procureur syndical d'une suspension d'une journée à cause de différents manquements dont notamment des erreurs dans l'exécution de certaines tâches cléricales, ce qui dans les circonstances était le même thème à propos duquel elle était conviée à une rencontre avec son supérieur.

[...]

Pour le soussigné, une rencontre pour discuter de la qualité du travail fourni et des problèmes rencontrés lors de l'exécution du travail, dans le contexte de l'espèce est très certainement inclus dans ce concept de question disciplinaire.

[...]

P. 17 Ainsi, nous croyons que le plaignante était bien fondée de réagir en demandant le respect de son droit prévue à 5.11 de la convention collective et qu'alors son supérieur aurait dû réagir positivement à cette demande, de façon à rassurer l'employée et contribuer à améliorer le climat.

[...]

Cela est d'ailleurs admis par une jurisprudence constante que l'équité commande de ne pas prendre l'employé par surprise et qu'il faut donner au salarié fautif la chance de modifier son comportement déviant.

[...]

- *Marché Bel-Air inc. et Travailleuses et travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 500*, décision datée le 23 août 1999 de l'arbitre Claude Lauzon, T.A., 1999-08-23, SOQUIJ AZ-51037755 :

[...]

P. 8 Article 6.01:

A) «Le propriétaire ou le gérant de l'établissement se sert d'un avis écrit pour avertir un salarié officiellement, lorsqu'il y a lieu.

Tous avis doit être remis au salarié en présence du délégué et ce dernier reçoit copie au même moment; de plus l'avis doit indiquer clairement la ou les raisons de son émission et une copie doit être adressée au bureau de l'union dans les quarante-huit heures de la remise au salarié pour être valable...

[...]

P. 9 Article 6.02: «Tout avis de suspension doit indiquer clairement la ou les raisons et la date du début et de la fin d'une suspension...»

Article 6.04 B) : «Toute mesure disciplinaire ou avertissement officiel doit être fait par écrit. De plus, l'Employeur doit indiquer clairement les motifs de ladite mesure.»

[...]

L'utilisation du verbe «devoir» dans plusieurs de ces dispositions leur confère un caractère impératif.

Il est évident que la procédure prescrite n'a manifestement pas été suivie lors de l'imposition des suspensions de deux jours les 11 et 13 février 1998. Il n'y a pas eu de avis écrits indiquant «clairement la ou les raisons de ces suspensions imposées hors de la présence d'un délégué (article 6.01, 6.02 et 6.04). Les avis écrits du 20 février 1998 remis à la plaignante en présence de son délégué ne pouvaient pas avoir d'effet rétroactif.

[...]

P. 11 Si Monsieur Chalifoux avait respecté les dispositions de la convention collective, et, plus particulièrement, s'il avait prévu la présence d'un délégué ou d'un témoin, ou encore s'il avait immédiatement donné suite à la demande en ce sens de Madame Loyer, l'entrevue se serait déroulée normalement et si, par la suite, Monsieur Chalifoux avait décidé de sévir, il aurait pu le faire dans formes convenues.

[...]

Ces remarques s'appliquent également dans le cas du congédiement. Le 20 février 1998, Monsieur Chalifoux avait deux avis écrits à remettre à Madame Loyer. Il avait l'obligation, suivant l'article 6.01 c), de respecter la procédure prévue à l'article 6.01 A), soit de remettre ces avis à la plaignante «en présence du délégué». Vu ce qui s'était passé le 11 février, il savait ou devait savoir qu'elle exigerait la présence d'un témoin membre du syndicat. Au lieu de

respecter cette exigence, il a choisi de convoquer Madame Loyer sans que son délégué ne soit présent. Un tel entêtement est difficile à comprendre.

Madame Loyer a refusé par deux fois de participer à la rencontre si son délégué n'y était pas.

[...]

- *Société des alcools du Québec et Syndicat des employées et employés de magasins et de bureaux de la S.A.Q.*, décision datée le 10 septembre 2003 de l'arbitre Me Bernard Bastien, T.A., 2003-09-10, SOQUIJ AZ-50208595, D.T.E. 2004T-35 :

[...]

- P. 14 Comme on le voit, la plaignante prétend que certaines dispositions de la convention collective n'ont pas été respectées, en particulier celle de l'article 21.08, qui oblige l'Employeur à informer au préalable un salarié de son droit d'être accompagné d'un représentant syndical, lorsqu'il le convoque pour lui imposer une mesure disciplinaire. Le texte est le suivant :

21.08 « Un employé convoqué par l'employeur pour lui imposer une mesure disciplinaire peut être accompagné d'un représentant du syndicat. Il incombe à l'employeur qui convoque ainsi un employé de l'informer au préalable de l'existence du droit reconnu au présent paragraphe d'être accompagné d'un représentant syndical.

L'exercice de ce droit ne doit ni retarder ni annuler la convocation. Cependant, l'employeur doit laisser à l'employé un temps raisonnable pour aviser le syndicat et obtenir la présence de son délégué syndical

Toute déclaration verbale ou écrite obtenue par un représentant de l'employeur, d'un employé sans que cet employé ait été préalablement informé du droit d'être accompagné d'un représentant du syndicat, ne peut être mise en preuve contre lui devant un tribunal d'arbitrage, un commissaire du travail ou le tribunal du travail ».

Le procureur du Syndicat allègue également l'article 38.01 :

38.01 « L'employeur et le syndicat ne font directement ni indirectement quelque menace ou distinction injuste, ne dispensent aucune faveur et n'exercent aucune contrainte ni n'imposent aucune mesure disciplinaire à un employé en raison de sa race, de ses croyances religieuses ou son absence de croyances religieuses, de son sexe, de son orientation sexuelle, de sa langue ou de ses opinions, ni en raison de l'exercice par lui d'un droit que lui reconnaît la convention collective ou la loi ».

Le procureur syndical plaide donc que le directeur de la succursale, monsieur Jean-Philippe Ouimet, a rencontré la plaignante, Marie-Andrée Gosselin-Sarrazin, le vendredi 11 mai 2001, pour une rencontre de nature disciplinaire. Monsieur Ouimet a manqué à son obligation d'informer la salariée

de son droit d'être accompagnée d'un représentant syndical. Cette rencontre n'a pas été tenue de manière discrète. [...]

[...]

P. 19 Pour donner tout leur sens à ces dispositions il faut conclure que l'expression « toute autre mesure disciplinaire » de l'article 21.01 inclut aussi les reproches ou les avis verbaux qui peuvent survenir à l'occasion d'une convocation. Ceux-ci ne peuvent être amenés en preuve contre un salarié. Mais, à mon avis, dès lors qu'ils suscitent une convocation de l'employeur, l'article 21.08 doit s'appliquer et la salariée doit être informé (sic) du droit que lui reconnaît cette disposition. Si une telle convocation est effectuée, elle est soumise à l'article 21.08 et elle oblige l'Employeur à respecter son obligation de l'aviser qu'elle peut être accompagnée d'un représentant syndical, qu'une mesure disciplinaire soit imposée par écrit ou pas, séance tenante ou par la suite.

P. 20 L'article 21.08 a donc été violé par le défaut de l'Employeur d'avoir informé Marie-Andrée Gosselin-Sarrazin de son droit à un représentant syndical lors de la convocation du 11 mai 2001.

[...]

P. 22 Je suis donc d'avis que les dispositions de l'article 21 concernant les mesures disciplinaires ont été violées, au sens où plus particulièrement les articles 21.04 et 21.08 obligeaient d'aviser la plaignante de son droit d'être accompagnée d'un représentant syndical. Cette rencontre du 11 mai 2001 s'inscrit dans le contexte de l'article 1.01 de la convention, où il est clairement établi que celle-ci a pour but de promouvoir des rapports harmonieux et d'établir des relations ordonnées entre l'employeur, le syndicat et les employés relativement aux conditions de travail. [...]

[...]

P. 23 Lorsque l'Employeur prétend que l'article 21.08 ne s'applique pas à ce genre de rencontre, puisqu'il s'agissait d'une rencontre préventive et de gestion seulement, j'affirme que ce n'est pas le sens qu'il faut donner à l'ensemble des dispositions de l'article 21 et des autres dispositions citées de la convention. Elles doivent toutes s'interpréter les unes par les autres selon les règles d'interprétation des lois et des contrats.

Il est vrai qu'aucune mesure disciplinaire précise ni écrite n'a été imposée lors de la rencontre. Mais pourquoi faudrait-il lire l'article 21.08 comme si nécessairement une mesure disciplinaire devait être imposée lors de cette rencontre et conclure que puisqu'elle n'est pas imposée lors de la rencontre, mais plutôt éventuellement, ou quelques jours plus tard, ou jamais, l'Employeur n'aurait pas alors manqué à son obligation d'informer la salariée du droit d'être accompagnée d'un représentant syndical? Si l'interprétation de l'Employeur devait prévaloir, il suffirait qu'il n'impose pas une mesure disciplinaire le jour même de la convocation pour qu'il soit toujours possible de ne jamais informer la salariée de son droit d'être accompagnée d'un représentant syndical lors de la convocation.

Je rejette cette prétention qui ne m'apparaît pas être soutenue par l'esprit de l'ensemble des dispositions de l'article 21.

Dès lors que l'intention de l'employeur est d'imposer éventuellement plus tard, ou même peut-être, une mesure disciplinaire, il me semble que s'il y a convocation, l'article 21.08 doit avoir son application et que la salariée peut être accompagnée d'un représentant syndical. Si l'employeur n'impose pas de mesure disciplinaire immédiatement, rien ne l'empêche de l'imposer éventuellement ou de ne pas l'imposer du tout. Mais je ne peux accepter que l'on donne à l'ensemble de ces dispositions l'interprétation que puisqu'il n'y a pas eu de mesure disciplinaire écrite, l'employeur n'a pas violé l'article 21.08 et qu'en conséquence, le grief devrait être rejeté.

[...]

- Syndicat des travailleurs de Cedrico (CSN) et Bois d'œuvre Cedrico inc., T.A., 2011-10-07, SOQUIJ AZ-50801090, 2011EXPT-2141, D.T.E. 2011T-790 :

[...]

[4] Le procureur syndical s'est appuyé sur la clause 7.01 de la convention collective pour contester la légalité des congédiements au motif que les travailleurs concernés n'étaient pas accompagnés d'un représentant syndical lors de la rencontre disciplinaire (pièce S-1) et que, de plus, même si les employés l'ont demandé, l'Employeur a refusé la présence d'un représentant syndical. Pour le procureur, il s'agit d'une question de fond conduisant à l'annulation des congédiements.

[5] La clause 7.01 de la convention collective est ainsi libellée :

ARTICLE 7 ACTIVITÉS SYNDICALES

7.01 Toute rencontre de nature disciplinaire entre l'employeur et un salarié est faite en présence d'un représentant syndical. Ces rencontres sont sans perte de rémunération pour le salarié et son représentant.

(...)

[...]

[8] Pierre Cloutier avait dix ans d'ancienneté au moment de son congédiement et travaillait comme opérateur de « loader ». Le 5 juin 2007, vers 14h30, Gilbert Rioux, contremaître de l'usine de deuxième transformation, lui a demandé de le suivre. Il a demandé à Alexandre Chamberland et à Guy Cloutier de le suivre également. Le témoin a alors demandé à deux reprises la présence d'un représentant syndical. Gilbert Rioux a répondu par deux fois qu'il n'en avait pas besoin. Le témoin l'a finalement suivi. Dave Ringuette, le second contremaître de l'usine de deuxième transformation, les attendait, il lui a remis une lettre en lui demandant de la lire. Puis, Gilbert Rioux lui a dit de partir.

[9] En contre-interrogatoire, le témoin dira qu'il a demandé la présence d'un représentant syndical dès le début de la rencontre. Alexandre Chamberland et Guy Cloutier ont été rencontrés par la suite. Le témoin n'a pas reparlé de la

présence d'un représentant syndical à la fin de la rencontre compte tenu que sa demande avait été refusée à deux reprises.

[10] Guy Cloutier, un autre plaignant, travaillait pour Cedrico depuis 1992. Le 5 juin 2007, vers 14h35, Gilbert Rioux lui a demandé de le suivre au bureau. Le témoin lui dira que, s'ils se rencontraient, la rencontre devait se tenir en présence d'un délégué syndical. Le contremaître a simplement répondu qu'il ne pouvait parler et qu'il devait le suivre. En chemin, Alexandre Chamberland s'est joint à eux. En arrivant au bureau, Pierre Cloutier était déjà là. Ce dernier a demandé à deux reprises la présence d'un représentant syndical. Dave Ringuette lui a demandé de le suivre. Le témoin dira à ce dernier qu'ils s'étaient entendus pour que ce soit un congé familial. Gilbert Rioux les a informés de la décision prise par Denis Bérubé à l'effet qu'ils avaient quitté le travail sans autorisation. Puis, les employés ont été invités à sortir par la porte de côté, sans qu'on leur dise vraiment pourquoi.

[...]

[31] Les clauses pertinentes de la convention collective, dont l'échéance est prévue au 31 octobre 2006, sont ainsi libellées (pièce S-1) :

Article 7 ACTIVITÉS SYNDICALES

7.01 *Toute rencontre de nature disciplinaire entre l'employeur et un salarié est faite en présence d'un représentant syndical. Ces rencontres sont sans perte de rémunération pour le salarié et son représentant.*

[...]

[...]

[37] La jurisprudence enseigne qu'il faut interpréter les articles d'une convention collective les uns par rapport aux autres. On ne peut interpréter ainsi la clause 7.01 en lui donnant un sens si restrictif qu'il ne serait applicable que pour des rencontres tenues pendant l'enquête de l'Employeur pour sa cueillette d'informations.

[38] En conclusion, les parties ont voulu qu'un représentant syndical assiste à toute rencontre de nature disciplinaire y compris celle où l'Employeur avise un salarié qu'il est congédié. La clause 7.01 est écrite de façon impérative lorsqu'il est dit que toute rencontre de nature disciplinaire...*est faite en présence d'un représentant syndical*. Les parties n'ont pas le choix, elles doivent respecter ce qu'elles ont elles-mêmes convenu.

[39] Ceci étant dit, je suis d'avis qu'il n'était pas obligatoire que les plaignants demandent la présence d'un représentant syndical puisque la clause 7.01 est libellée en termes directifs. L'Employeur devaient (*sic*) permettre aux plaignants d'être accompagnés d'un représentant syndical ce qui, selon la preuve entendue, n'a pas été fait. Il faut voir aussi, que l'Employeur leur remettait un avis de congédiement, ce dernier savait donc qu'il s'agissait d'une mesure disciplinaire et, de surcroît, la sanction ultime.

[40] Quelle est alors la sanction appropriée à imposer à l'Employeur en de telles circonstances ? La convention collective n'en prévoit aucune.

[41] En 2005, dans l'affaire du *Cégep de Ste-Foy*, la Cour supérieure a eu à se prononcer sur une requête en révision judiciaire d'une sentence arbitrale rendue par l'arbitre Michael H. Cain qui avait décidé (page 3) :

3. *Que l'absence d'écrit dans les circonstances du cas ne constitue pas un vice de forme mais bien un vice de fond, soit une entorse sérieuse à la procédure indispensable pour imposer une mesure disciplinaire;*
4. *Que la suspension, même avec solde, a constitué une mesure disciplinaire en soi, laquelle a été continuée ou transformée en congédiement, ce fait constituant toutefois la mesure disciplinaire que l'arbitre présume déjà prise dès le 30 juin 2004.*

[42] Dans ce dossier, l'arbitre a conclu que les exigences prévues à la convention collective n'avaient pas été respectées et il a annulé le congédiement le considérant comme n'ayant jamais eu lieu.

[43] La Cour supérieure a confirmé la décision de l'arbitre et rejeté la requête en révision judiciaire.

[44] Dans le dossier sous étude, il m'apparaît aussi que l'absence d'un représentant syndical est un vice de fond. Comme le dit si bien l'arbitre Cain, *c'est une entorse sérieuse à la procédure indispensable pour imposer une mesure disciplinaire*. Je ne me prononce pas à savoir si l'Employeur avait tort ou raison de congédier les plaignants, ce que je dis c'est que les parties ont prévu textuellement la présence d'un représentant syndical pour toute rencontre de nature disciplinaire. Le non respect de cet élément constitue un vice de fond.

[45] L'arbitre Cain annule alors le congédiement et le considère comme n'ayant jamais eu lieu. C'est exactement la conclusion à laquelle la soussignée arrive dans le dossier sous étude. En présence d'un vice de fond, je n'ai d'autres choix que d'annuler les congédiements des plaignants et les considérer comme n'ayant jamais eu lieu.

[46] En 1999, l'arbitre Juliette Barcelo, dans l'affaire de *Agropur, Coopérative agro-alimentaire*, avait conclu que, même si elle aurait maintenu le congédiement (page 13), le non respect d'une procédure préalable, soit la présence d'un officier syndical, n'est pas un vice qui peut être corrigé (page 17). Elle a annulé le congédiement.

[47] Elle fait un résumé des deux courants jurisprudentiels qu'il est intéressant de rappeler (pages 17 et 18) :

Quant à la jurisprudence, il faut tout d'abord préciser que, selon la Cour d'appel, le droit d'être assisté d'un représentant ou d'un délégué syndical n'est pas une composante du droit d'association et n'existe qu'en vertu d'une disposition claire de la convention collective. Lorsqu'une telle disposition existe et prévoit la présence du délégué syndical lors de la rencontre avec le salarié ou lors de

l'imposition d'une mesure disciplinaire, la jurisprudence est partagée en deux tendances. La première maintient la mesure disciplinaire malgré l'absence du délégué syndical lorsque cette absence ne cause pas préjudice au salarié; d'autres arbitres y ajoutent le caractère non impératif de la disposition ou le fait que son non respect n'est pas sanctionné.

La deuxième tendance, majoritaire, considère que l'absence du délégué syndical est un vice de fond si la clause est impérative, même si aucune sanction n'est prévue pour son non respect. Selon l'arbitre Réal Gauthier, la différence d'interprétation repose principalement sur la présence ou l'absence de dispositions expresses, soit pour donner un caractère impératif aux dispositions en cause, soit pour permettre de déterminer s'il s'agit de conditions de fond ou de forme. Dans l'affaire en cour et selon l'arbitre, les décisions produites par l'employeur s'inscrivent dans le courant jurisprudentiel favorisant une interprétation large et libérale. Cependant, ces décisions qui concernent l'interprétation de dispositions de forme ou non clairement impératives, ont maintenu des mesures imposées hors de la présence du représentant syndical parce que le plaignant avait avoué sa faute ou n'avait subi aucun préjudice et que les dispositions applicables n'étaient qu'énonciatives. Le courant jurisprudentiel favorisant une interprétation stricte s'appuie sur la Loi d'interprétation (art. 51). Il utilise la distinction entre les expressions « devoir faire » et « pouvoir faire » et associe l'obligation absolue à la première seulement.

[48] Dans notre dossier, nous sommes en présence d'une clause claire dont le caractère impératif ne laisse aucun doute et, au surplus, on est loin de convenir que l'absence d'un représentant syndical ne cause pas de préjudice au salarié. Je suis ici en présence de quatre congédiements, la mesure disciplinaire la plus sévère pour un salarié.

[49] Dans l'affaire du *Marché Messier inc.*, l'arbitre Georges E. Laurin disait aussi, comme c'est le cas dans notre dossier, que l'utilisation de l'indicatif présent ne peut laisser aucun doute quant au caractère impératif de l'obligation de l'employeur de respecter l'exigence de la présence d'un délégué d'union (page 10). C'était, pour l'arbitre, *une condition préalable à l'exercice d'un droit que peut avoir l'employeur de procéder à une mesure disciplinaire.* L'arbitre a accueilli le grief, déclaré que la preuve avait été obtenue en violation de la convention collective et considéré la démission du salarié comme étant un congédiement déguisé.

[...]

IV- ANALYSE SUR LE MOYEN DE DROIT

[171] Pour trancher ce point de droit, il m'apparaît qu'il faille poser les questions ci-après :

- L'article 5.06 de la convention collective a-t-il un caractère impératif comme l'invoque le procureur syndical et impose-t-il à l'Employeur l'obligation de convoquer un représentant syndical dans les circonstances énumérées audit article ?

Si la réponse est positive, je devrai décider si la rencontre était de nature disciplinaire, et, le cas échéant, déterminer les conséquences de cette violation alléguée de la convention collective.

Si la réponse est négative, il faudra alors passer à une deuxième question.

- La Plaignante a-t-elle exigé, lors de l'entrevue du 13 octobre 2016, d'être accompagnée d'un représentant syndical et a-t-elle essuyé un refus ?

Le cas échéant, je devrai poursuivre ma réflexion comme si la réponse à la première question devait être positive.

[172] Pour répondre à la première question, il convient de reproduire à nouveau l'article 5.06 de la convention collective et d'en souligner les mots pertinents pour les fins du présent exercice.

5.06 Droit d'être accompagné

La personne salariée convoquée à une rencontre avec un représentant de l'employeur relativement à son lien d'emploi ou à son statut d'emploi, à une question disciplinaire ou au règlement d'un grief peut exiger d'être accompagnée d'un représentant syndical.

L'étude de la jurisprudence soumise par la partie syndicale révèle que partout où les arbitres ont considéré que le texte de la convention collective imposait une obligation à l'Employeur, ce texte utilisait le mot « *doit* » ou « *est* ». Ainsi, lorsqu'il est écrit que l'employeur « *doit* » convoquer un représentant syndical ou que la rencontre « *doit être ou est* » tenue en présence d'un tel représentant, il est clair que l'obligation appartient à l'employeur de s'assurer que tel est le cas. Dans le cas qui nous occupe, il est écrit que la personne salariée « *peut exiger* » d'être accompagnée d'un représentant syndical.

Avec respect, je crois qu'il faut s'en tenir au sens littéral des mots et ainsi conclure que l'article 5.06 confère un droit à la personne salariée mais n'impose pas une obligation à l'Employeur. On conviendra également que l'arbitre n'a pas juridiction pour ajouter à la convention collective ou la modifier. Donner raison à la partie syndicale m'amènerait à donner aux mots « *La personne salariée [...] peut exiger d'être accompagnée d'un*

représentant syndical. » le même sens que « *L'employeur doit s'assurer de la présence d'un représentant syndical.* » ou « *La rencontre doit être tenue ou est tenue en présence d'un représentant syndical.* ». Ce faisant, j'excéderaï clairement ma juridiction. Ainsi, il m'apparaît qu'il revenait à la Plaignante de faire une demande pour exercer le droit qui lui est conféré et exiger en temps utile la présence de son représentant lors de la rencontre du 13 octobre 2016.

[173] La réponse à la deuxième question demande un examen attentif des témoignages rendus devant moi pour y trouver la preuve prépondérante, dont le fardeau incombe au Syndicat, que la Plaignante a bel et bien exigé, au début ou pendant la rencontre avec les représentants de l'Employeur le 13 octobre 2016, que l'on fasse venir un représentant syndical.

[174] Le témoignage de Madame Marie-France Jobin, présentée par l'Employeur aux seules fins de répondre à cette question, est catégorique. Sans hésitation elle affirme que ni Madame Gélinas ni personne n'a demandé la présence d'un représentant syndical avant la rencontre, ou pendant celle-ci (paragr. 148).

[175] Rien dans le témoignage de Madame Jobin, dans son comportement devant moi ou dans ce qu'elle a dit au sujet de la Plaignante, malgré un contre-interrogatoire serré visant à la vérifier, ne me permet de mettre en doute sa crédibilité. Elle ne démontre aucune animosité vis-à-vis Madame Gélinas, bien au contraire. Il suffit de relire les paragraphes 142, 144, 145, 147, 152 et 157 pour s'en assurer. Le témoin y mentionne l'attitude repentante de la Plaignante, son regret de décevoir ses supérieurs, ses explications à l'effet que, selon elle, il ne s'agit pas de maltraitance mais d'une taquinerie, etc. Madame Jobin semble regretter d'avoir à annoncer cette mauvaise nouvelle à la Plaignante et à sa collègue à qui elle n'a pas vraiment posé d'autres questions que : « *Vous savez pourquoi je suis ici ?* ».

[176] L'analyse du témoignage de Madame Gélinas est un exercice un peu plus compliqué.

[177] Entendue comme tout premier témoin à la demande de l'Employeur, malgré qu'elle sache que le Syndicat invoque ce moyen, puisqu'il a été annoncé d'entrée de jeu, la Plaignante ne fait aucune mention d'une demande qu'elle aurait faite à Madame Jobin ou même à Madame Duguay d'être accompagnée par un représentant syndical. Le procureur syndical a choisi de questionner sa cliente dès la fin de son témoignage en chef et il ne l'a pas fait revenir par la suite, y compris pour possiblement contredire Madame Jobin.

[178] La question posée à la Plaignante, à savoir si, lors de la rencontre du 13 octobre, elle avait demandé d'être représentée par son Syndicat et si on le lui avait permis, demandait une réponse par oui ou non (paragr. 33). Selon le témoignage de Mesdames Duguay et Jobin, ainsi que de celui de Madame Linda Brassard, Madame Gélinas aurait demandé, après la rencontre, de téléphoner à son représentant, Monsieur Jean-François Houle. Réinterrogée par Me Majeau, elle affirme que lorsqu'on l'a relevée provisoirement de ses fonctions, elle a dit qu'elle devait « *contacter son Syndicat* », ce à

quoi on lui aurait répondu de le faire à l'extérieur. Il y a une importante nuance, voir une différence fondamentale entre exiger la présence d'un représentant syndical avant ou pendant la rencontre du 13 octobre et la mention faite aux représentantes patronales, à la connaissance du témoin Linda Brassard, qu'elle « *devait contacter son syndicat* ». Sans aucunement mettre en doute la crédibilité de Madame Gélinas, il m'apparaît déjà, suite à cette première analyse, qu'elle peut avoir confondu le moment et la nature de la démarche mentionnée dans la question du procureur syndical et la demande qu'elle a faite après la rencontre de contacter son Syndicat. Cette dernière hypothèse constitue un réflexe normal, surtout pour une personne apparemment pas du tout familière avec la convention collective, alors que l'on vient de lui signifier qu'elle doit rentrer chez elle en attendant qu'une décision soit prise suite à des gestes qu'elle reconnaît avoir posés et qu'elle dit sincèrement regretter.

[179] Lors de son ré-interrogatoire par le procureur patronal, la Plaignante dit avoir appelé le représentant syndical le soir même et lui avoir relaté l'incident. Lorsqu'on lui demande si un grief a été déposé pour contester sa suspension, Madame Gélinas répond : « *Je ne sais pas comment ça marche* » (paragr. 46). Il est plutôt difficile de croire, face à cette réponse spontanée de la Plaignante, qu'elle aurait été au courant de la possibilité d'exiger la présence d'un représentant syndical au moment où, selon la preuve, c'est elle-même qui a demandé à Madame Jobin de lui parler lorsqu'elles sont arrivées face à face près de l'ascenseur et qu'elle a fait de même lorsque Madame Duguay est arrivée, alors que la brève rencontre avec Madame Jobin était déjà terminée.

[180] Je dois ajouter que, lors de cette rencontre, Madame Gélinas n'est pas du tout dans la contestation. Elle est dans l'aveu de son geste, dans l'explication de ce geste, dans le regret tant de son geste que d'avoir déçu ses supérieurs, elle est désolée, etc. Tout cela n'est pas du tout compatible avec l'attitude d'une personne bien au fait de ses droits et qui les revendique. On se souvient que la Plaignante n'a pas eue à faire face à la discipline depuis les 17 années qu'elle travaille pour le même Employeur. Nous sommes en présence d'une salariée qui ne cesse de s'excuser, qui n'en peut plus de se repentir, et on voudrait que je déclare que la preuve est prépondérante à l'effet qu'elle a exigé la présence de son représentant syndical avant de commencer à parler ou, éventuellement, au cours de cette conversation à sens unique, à travers les manifestations de ses regrets et de son repentir !

[181] Après que Madame Jobin ait dit à la Plaignante : « *Tu sais pourquoi je suis ici ?* », Madame Gélinas, qui avait déjà convenu qu'elle était dans la « *marde* », semble avoir eu, comme premier réflexe, non pas de dire je veux mon représentant syndical mais plutôt : « *Je ne suis pas seule dans ça.* ». Il est logique de conclure qu'après cette remarque, on lui ait demandé d'aller chercher sa collègue, ce qu'elle a fait. Il y a donc eu un premier contact entre la Plaignante et Madame Jobin, premier contact très bref, sans annonce et sans conséquence et, par la suite, une rencontre, la rencontre au cours de laquelle on a annoncé aux deux PAB qu'elles étaient suspendues. Est-ce qu'une demande d'être accompagné par un représentant syndical a été faite au début de cette rencontre ou au cours de celle-ci ? Le témoignage de la collègue de Madame

Gélinas aurait pu confirmer ou infirmer la prétention du Syndicat. Ladite collègue n'a pas témoigné.

[182] Encore une fois, sans que cela ne mette à mal la crédibilité de Madame Gélinas, encore visiblement bouleversée par les événements et leurs conséquences lorsqu'elle témoigne devant moi, avec égards, la preuve prépondérante est à l'effet qu'elle n'a pas exercé les droits que lui conférait possiblement l'article 5.06 de la convention collective avant ou pendant sa rencontre seule ou avec sa collègue avec Madame Jobin ou leur rencontre à toutes deux avec Mesdames Duguay et Jobin. La preuve non contredite démontre que la Plaignante, après les rencontres, dans le corridor, ce dont Madame Linda Brassard a témoigné également, a exprimé le souhait de contacter « J.F. » pour connaître ses droits.

V- DÉCISION SUR LE MOYEN DE DROIT

[183] Mon analyse du droit et de la preuve m'amène à conclure que l'Employeur, en l'absence d'une demande à cet effet, n'avait pas à s'assurer de la présence du représentant syndical lors de la rencontre de la Plaignante et de sa collègue avec Madame Jobin et/ou Madame Duguay le 13 octobre 2016 et qu'une telle demande n'a pas été formulée ni par Madame Gélinas ni par sa collègue.

Pour ces motifs, le Tribunal :

Rejette le moyen soulevé par le Syndicat.

[184] Dans les circonstances, la nature de la rencontre et les conséquences d'un hypothétique refus d'une demande de la personne salariée d'être accompagnée d'un représentant syndical deviennent des questions académiques sur lesquelles je n'ai pas à me prononcer pour les fins de la présente affaire.

VI- ARGUMENTATION DES PARTIES SUR LE CONGÉDIEMENT

Pour l'Employeur par Me Majeau

[185] De la même façon qu'il l'a fait au sujet du moyen de droit soulevé par la partie syndicale, le procureur patronal a fait beaucoup plus que le plan d'argumentation que j'avais bien humblement suggéré aux parties de me présenter. Il a préparé une longue plaidoirie écrite, un travail considérable, pour ne pas dire colossal, que je n'oserais pas essayé de résumer, de peur de ne pas lui rendre justice. Bien que cela ait pour résultat une très longue sentence, je crois que les parties méritent d'être convaincues, malgré la possible déception que pourrait causer chez elles la décision que je m'appête à rendre, que j'ai mis à cette affaire toute l'attention, tout le temps, toute la réflexion et toute la considération qu'elle mérite.

Plaidoirie écrite de l'Employeur

1. Lors de l'audience tenue le 2 juin 2017, les parties ont pu terminer la présentation de leur preuve.
2. Voici un résumé des faits pertinents dans ce dossier;
3. Le 26 octobre 2016, la personne salariée a déposé un grief portant le numéro G-2016-10-038 contestant la décision de l'Employeur de la congédier ainsi que la lettre s'y rattachant et son contenu;
4. Elle conteste le congédiement et réclame sa réintégration au travail, le retrait de la lettre, le remboursement de toutes les journées de salaires perdues, un dédommagement monétaire pour atteinte à sa réputation ainsi que des dommages moraux et psychologiques;
5. Madame Gélinas a effectivement été congédiée le 26 octobre 2016, en raison d'un événement survenu le 12 octobre 2016 pendant lequel elle a adopté un comportement et une attitude inacceptables à l'égard d'une résidente du CHSLD de Ste-Dorothée;
6. Lors de cet événement, madame Gélinas :
 - A agit à l'encontre des politiques de l'établissement et des consignes propres à certains patients;
 - a agit avec maltraitance et a eu des conduites inacceptables à l'endroit d'une résidente
 - n'a pas rempli son rôle et ses responsabilités de PAB (en s'assurant de prodiguer des soins tout en assurant le respect et la protection de la résidente dans une approche empreinte d'humanité)

Rôle de l'arbitre

7. Le rôle de l'arbitre est de décider si les faits reprochés à madame Gélinas dans la lettre de congédiement ont été établies par l'employeur selon la prépondérance des probabilités et le cas échéant, et eu égard à l'ensemble des circonstances l'employeur a eu raison de conclure à la rupture du lien d'emploi;

Législations pertinentes et articles pertinents de la convention collective

8. Les articles pertinents au litige sont les suivants :
 - a) **Convention collective (Pièce S-1)**
Convention collective intervenue entre le comité patronale de négociation du secteur de la santé et des services sociaux (CPNSSS) et la Fédération de la santé et des services sociaux (CSN) 10 juillet 2016 au 31 mars 2020:

Article 11.17

Dans le cas de mesure disciplinaire, le fardeau de la preuve appartient à l'employeur.

Article 11.18

Dans tous les cas de mesure disciplinaire, l'arbitre peut:

- 1- réintégrer la personne salariée avec pleine compensation;*
- 2- maintenir la mesure disciplinaire;*
- 3- rendre toute autre décision jugée équitable dans les circonstances y compris déterminer, s'il y a lieu, le montant de la compensation et des dommages auxquels une personne salariée injustement traitée pourrait avoir droit.*

b) Chartes des droits et libertés de la personne :

1. Tout être humain a droit à la vie, ainsi qu'à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne.

Il possède également la personnalité juridique.

48. Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.

Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.

c) Loi sur les services de santé et les services sociaux : (LSSSS)

2. Afin de permettre la réalisation de ces objectifs, la présente loi établit un mode d'organisation des ressources humaines, matérielles et financières destiné à:

1° assurer la participation des personnes et des groupes qu'elles forment au choix des orientations, à l'instauration, à l'amélioration, au développement et à l'administration des services;

2° favoriser la participation de tous les intervenants des différents secteurs d'activité de la vie collective dont l'action peut avoir un impact sur la santé et le bien-être;

3° partager les responsabilités entre les organismes publics, les organismes communautaires et les autres intervenants du domaine de la santé et des services sociaux;

4° rendre accessibles des services continus de façon à répondre aux besoins des individus, des familles et des groupes aux plans physique, psychique et social;

5° tenir compte des particularités géographiques, linguistiques, socio-culturelles, ethno- culturelles et socio-économiques des régions;

6° favorise, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et à des services sociaux selon des modes de communication adaptés aux limitations fonctionnelles des personnes;

7° favoriser, compte tenu des ressources, l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux, dans leur langue, pour les personnes des différentes communautés culturelles du Québec;

8° favoriser la prestation efficace et efficiente de services de santé et de services sociaux, dans le respect des droits des usagers de ces services;

8.1° assurer aux usagers la prestation sécuritaire de services de santé et de services sociaux;

9° assurer la participation des ressources humaines des établissements visés au titre I de la partie II au choix des orientations de ces établissements et à la détermination de leurs priorités;

10° promouvoir la recherche et l'enseignement de façon à mieux répondre aux besoins de la population.

3. Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux:

1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;

2° le respect de l'utilisateur et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

3° 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;

4° l'utilisateur doit, autant que possible, participer aux soins et aux services le concernant;

5° l'utilisateur doit, par une information adéquate, être incité à utiliser les services de façon judicieuse

5. Toute personne a le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats sur les plans à la fois scientifique, humain et social, avec continuité et de façon personnalisée et sécuritaire.

- d) **La politique pour contrer la maltraitance au CSSS de Laval (15 septembre 2011) :**
(Pièce E-12)

- e) **Projet de Loi 115 (*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toutes autres personnes majeures en situation de vulnérabilité*)**
 - f) **Code d'éthique du Centre de Santé et des services sociaux de Laval (juillet 2009) : (Pièce E-13)**
9. L'employeur, dans un deuxième temps, souhaite souligner au tribunal que la *Charte des droits et libertés de la personne*, via l'article 1 et 48, oblige l'employeur de protéger les usagers hébergés dans leurs établissements;
 10. D'autre part, la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, à laquelle l'employeur est assujéti, établie certaines obligations à l'égard des usagers. Obligations, devant être respectées par l'employeur;
 11. À cet effet, nous sommes d'opinion que les gestes commis par madame Gélinas et exposés lors de la présentation de la preuve, contreviennent à l'esprit des articles 2, 3 et 5 de la *LSSSS* mentionné ci-haut et soulignés;
 12. Récemment le gouvernement du Québec afin de lutter contre la maltraitance envers les aînés ainsi que toute personne en situation de vulnérabilité a déposé le projet de Loi 115 « Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité »;
 13. Ce projet de loi sous étude et beaucoup d'actualité actuellement est destiné à obliger les établissement au sens de la Loi sur les services de santé et de services sociaux d'adopter une politique contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité ; ce projet de loi définit la personne en situation de vulnérabilité comme une personne majeure dont la capacité de demander ou d'obtenir de l'aide est limité temporairement , en raison notamment d'une contrainte, d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap lesquels peuvent être d'ordre physique , cognitif ou psychologique;
 14. Notre organisation possède une telle politique et par ailleurs utilise la même définition du terme « maltraitance » défini dans le projet de loi 115.
 15. À cet égard, nous croyons que la conduite inacceptable de madame Gélinas à l'endroit de la résidente madame A. que nous pouvons indubitablement affirmer être une personne répondant à la notion de vulnérabilité était est constitutive de maltraitance;
 16. Aussi, à l'égard de la politique contre la maltraitance produite sous la pièce E-12, dont l'objectif est d'assurer le respect et la protection de tous les usagers et résidents dans une approche empreinte d'humanité, de ne tolérer aucune forme d'abus, de violence ou de négligence à l'égard de la clientèle. L'employeur précise que la personne salariée a contrevenue à cette politique car selon la définition de la notion de maltraitance prévue dans cette politique, madame Gélinas a effectivement commis de la maltraitance à l'endroit de la résidente, feu madame A.;

17. L'employeur allègue au surplus, que la politique s'applique aux employés tel que mentionné dans la rubrique intitulée « champ d'application de la politique »;
18. La politique contre la maltraitance à laquelle réfère l'employeur spécifie que le personnel doit faire sienne les valeurs de l'organisation, du Code d'éthique et être attentif à toutes manifestations à caractère violent;
19. De même, la politique identifie des conduites inacceptables à savoir ; abus physiques plus amplement décrit, abus psychologiques, négligence et omission;
20. À cet égard, nous prétendons que madame Gélinas a eu une conduite inacceptable au sens de la politique contre la maltraitance déposée par l'employeur sous la pièce E-12 et dont l'employeur est en droit de sévir;
21. Aussi, dans le cas nous occupant, à l'annexe 1 de la politique pour contrer la maltraitance produite sous la cote E-12, que vous trouverez à la page 7, une procédure de gestion des situations de maltraitance existe et l'employeur s'est conformé à la procédure, tel qu'il appert de la preuve soumise;
22. L'employeur demande au tribunal de porter une attention particulière au contenu de la pièce E-12 car il apparaît indubitable que la personne salariée a contrevenu à la politique dont elle connaissait l'existence, et la portée;
23. D'ailleurs, des campagnes de sensibilisation ayant pour effet d'exposer la politique aux employés incluant madame Gélinas sont organisées de manière continue afin d'atteindre les objectifs mentionnés à cette politique;
24. L'employeur dispose également d'un Code d'éthique produit sous la cote E-13, soulignant que tous les usagers ont droit d'être traités avec respect et de façon bienveillante par toutes personnes œuvrant au sein du CISSS de Laval;
25. À cet effet, à la page 7 et suivantes du Code d'éthique produit sous la cote E-13, il est expressément écrit que l'usager a droit au respect et à la bienveillance. À cet égard, le personnel doit :
 - être à l'écoute de celui-ci
 - faire leur possible pour accommoder et répondre à leurs besoins
 - penser au bien-être et à leur sécurité de l'usager avant toutes décisions et actions
 - traiter tout usager avec délicatesse et bienveillance en tout temps
 - respecter le rythme de l'usager
26. Il est également prévu aux pages 10 et 11 du Code d'éthique produit sous la cote E-13, que l'usager a droit de recevoir des soins et des services sécuritaires et de qualité. À cet égard, le personnel doit déclarer sans délais de façon complète, exacte et transparente, tout incident ou accident observé dans les soins, traitements ou services aux usagers afin d'en arrêter les conséquences pour l'usager;

27. Dans cette perspective, nous plaidons selon la preuve soumise et qui sera traitée subséquemment, que la salariée, madame Gélinas, a contrevenu au Code d'éthique dont elle a avouée connaître l'existence et le contenu. D'ailleurs, plusieurs affiches sont présentes sur les murs de l'établissement faisant référence au Code d'éthique;

Fardeau de preuve de l'employeur

28. L'article 11.17 de la convention collective établi qu'en matière disciplinaire, le fardeau de la preuve appartient à l'employeur;
29. Il apparaît pour l'employeur que nous sommes effectivement dans le cas d'une mesure disciplinaire et que l'arbitre possède une certaine latitude à l'égard de la sanction imposée tel que mentionné à l'article 11. 18 de cette même convention collective;

Question en litige

30. La première étape est de décider si les faits reprochés à madame Gélinas, dans la lettre de congédiement ont été établis par l'employeur selon la prépondérance des probabilités;
31. L'employeur a fait entendre quatre (4) témoins et si nous analysons la preuve des faits reprochés à la lumière des témoignages de chacun voici ce que nous devons retenir;

Témoignage de Josée Gélinas :

32. Il y a d'abord le témoignage de la salariée, madame Josée Gélinas, premier témoin entendu;
33. La preuve a démontré que madame travail depuis le 23 juin 2000 et cumule près de 17 ans d'ancienneté auprès de l'employeur ;
34. Elle détient un poste de PAB à temps complet depuis le 8 septembre 2013 au CHSLD Ste-Dorothée. Elle possède un cours dans ce domaine et a choisi de travailler comme préposée puisqu'elle « adore être avec les gens du troisième âge »;
35. Elle a toujours travaillé sur le quart de soir;
36. Elle travaille dans un établissement avec des personnes âgées en perte d'autonomie qui sont vulnérables;
37. Son travail comme PAB consiste à :
- donner les soins d'hygiène;
 - donner aux usagers des soins de bases et communiquer à l'équipe soignant les informations relatives à l'état de santé et comportement des usagers;
 - être appelée à l'installation de certains appareils pour lesquels elle est formée (exemple, porte lift etc.);

- veiller aux biens être des usagers et les surveiller;
 - voir au confort, aux besoins généraux, à l'occupation de ceux-ci dans un environnement sécuritaire;
 - les aider dans leurs déplacements;
 - suivre le plan de travail; plan déposé sous la pièce E-4 et dont elle a reconnu la conformité.
38. Madame Gélinas a également reconnue que chaque usager a un plan de soins préétabli qu'elle doit respecter. À cet effet, le plan de soins de madame A. fut déposé sous la cote E-14. L'employeur souhaite attirer l'attention du tribunal à l'effet qu'il n'y a aucune contention de prescrit sur le plan de travail de madame A. et que résidente est sujet à errance et que le plan de travail recommande certains moyens, notamment l'installation de barrière psychologique à savoir draps au début des ailes;
39. Dans la lettre de congédiement, l'employeur allègue un événement survenu le 12 octobre 2016 soutenant que madame Gélinas a eu une attitude et des comportements totalement inacceptables en attachant la résidente A sur une chaise au poste des infirmières à l'aide de ruban à pansement ainsi que de ruban adhésif;
40. Dans son témoignage, madame reconnaît que la soirée du 12 octobre 2016 était une soirée normale et que madame A. avait la même dynamique qu'à l'habitude, qu'elle n'était plus agitée qu'une autre soirée et que tout le personnel était en place ce soir-là. Elle avoue également avoir attaché madame A. à une chaise à l'aide de divers rubans adhésifs tout en invoquant que c'était une « taquinerie ». Elle reconnaît qu'au même moment la fille de madame A., madame Lamoureux, est arrivée via l'ascenseur et a déclaré qu'elle ne trouvait « pas ça gentil » ce qu'elle était en train de faire à sa mère. Madame Gélinas a exprimé que madame Lamoureux n'a pas vu l'événement « du même œil » qu'elle;
41. Par ses faits et gestes, la salariée nie que ses agissements constituent de la maltraitance au sens de la politique déposée sous la cote E-12;
42. Elle reconnaît être au courant de la politique de maltraitance de l'employeur de même que le code d'éthique produit sous les pièces E-12 et E-13;
43. Elle reconnaît avoir participé à plusieurs formations offertes par l'employeur dans le but de soutenir le personnel dans leur travail et notamment, des formations sur la façon d'interagir avec les usagers produit sous les pièces E-5 a) à l) ainsi qu'une formation dédiée exclusivement sur la maltraitance produite sous E-6 a),b) et c) :
44. Questionné par l'employeur sur ce que constitue de la maltraitance, madame Gélinas affirme c'est de ne pas voir au bien-être du résident. À titre d'exemple, elle se dit d'accord avec les conduites inacceptables élaborées dans la politique de maltraitance sous les rubriques abus physiques, psychologiques, négligence et omission précisant toutefois que ses gestes ne doivent pas s'apparenter à de la maltraitance vu qu'elle n'avait aucune intention malicieuse;

45. Elle reconnaît que le plan de travail de la résidente produit sous la pièce E-14 ne contient aucune contention bien qu'elle se dit d'accord que les gestes portés à l'endroit de la résidente constitue une contention dont la responsabilité d'application est du ressort d'une infirmière ;
46. Elle reconnaît que pour détacher la résidente les personnes présentes ont dû recourir à l'utilisation de ciseaux d'autant que des morceaux de rubans avaient été appliqués directement sur la peau de la résidente;
47. Elle affirme que le lendemain de l'événement du 12 octobre 2016 soit le 13 octobre vers 17 :30 heures madame Jobin l'a rencontré pour l'informer qu'elle était suspendue avec solde pour fins d'enquête et que quelques minutes plus tard madame Duguay sa supérieure immédiate est arrivé alors que la rencontre pris fin;
48. Elle affirme le 14 octobre 2016 avoir été convoqué pour une version de faits en présence d'un représentant de son syndicat à savoir Jean-François Houle;

Témoignage de Louise Huet

49. Elle est à l'emploi de l'employeur depuis mars 2010 et occupe un poste de conseillère cadre pivot à la direction des ressources humaines;
50. Elle affirme avoir reçu un appel le 13 octobre 2016 vers 16 :30 heures de madame Duguay qui était ébranlée;
51. L'objet de l'appel est à l'effet que 2 PAB ont contentonné une bénéficiaire et attaché avec du ruban et que la famille est arrivé dans l'entrefaite;
52. Elle affirme avoir recommandé lors de l'appel de relever provisoirement les 2 PAB en fonction avec solde;
53. Elle mentionne lors de telles situations visant de relever provisoirement avec solde des membres du personnel que le syndicat n'est pas interpellé sur le champ vu l'urgence de la situation et que le syndicat n'était pas là cette soirée là;
54. Selon ces informations obtenues, les PAB Pomerleau et Gélinas furent relevés provisoirement de leur fonctions vers 18 :00 heures;
55. Elle affirme que dans la soirée, Jean-François Houle délégué syndical l'a appelé et lui a mentionné que les PAB Pomerleau et Gélinas seront rencontrés rapidement et qu'une lettre de suspension avec solde pour fin d'enquête sera préparée ainsi qu'une convocation pour le lendemain incluant le syndicat;
56. Elle affirme que la lettre produite sous a pièce E-10 « Relevé provisoire des fonctions » fut remise en mains propres le 14 octobre 2016 lors d'une rencontre pour obtenir la version de faits de madame Gélinas;

57. Elle témoigne sur ses notes qu'elle a prise lors de la version de faits à savoir : madame a été attachée environ 5 minutes, elle a attaché la bénéficiaire avec du ruban, qu'elle n'était pas mal intentionnée, que sa collègue madame Pomerleau a enlevé les rubans avec des ciseaux, mentionne avoir dit qu'elle s'était excusée auprès de sa fille et qu'elle voulait simplement distraire la bénéficiaire.
58. Elle affirme selon la version obtenue que mesdames Brassard PAB et Slande Lubin IAL étaient à leur pause repas lors des événements;
59. Le 17 octobre 2016, elle affirme dans le cadre de son enquête avoir rencontré madame Lamoureux, fille de madame A. en présence de madame Duguay;
60. Elle affirme que madame Lamoureux était ébranlée lors de la rencontre;
61. Elle raconte que madame Lamoureux en sortant de l'ascenseur a vu sa mère attachée avec du ruban à l'abdomen et aux poignets sur une chaise au poste des infirmières ; elle allègue que le ruban était sur sa peau et lors du retrait du ruban, sa mère disait « ayoye »
62. Elle affirme que madame Gélinas lui a dit que « c'était pour le fun »
63. Elle affirme que madame Lamoureux dit avoir quitté l'établissement vers 20 :30 heures et personne ne s'est excusé.
64. Elle affirme lors de la prise de version de faits que madame Lamoureux témoignait avec émotions et pleurs ;
65. Dans le cadre de son enquête, madame Huet affirme avoir rencontré Cathy Pomerleau, Josée Gélinas, Carole Lamoureux et madame Marie-Menée Pierre-Louis. Madame Huet a également visionné la bande vidéo produit sous la pièce E-17.
66. Suite à son enquête, elle a participé aux échanges visant le congédiement de madame Gélinas et était présente lors de la remise de la lettre de congédiement produite sous la cote E-1;

Témoignage de Sylvie Morin

67. Elle est à l'emploi de l'employeur depuis 1991 au titre d'emploi d'infirmière clinicienne à l'UTRF;
68. Elle travaille à l'installation Ste-Dorothée sur le quart de jour ;
69. Elle est responsable de 52 résidents et son rôle est de recevoir les dossiers, organiser les admissions et s'assurer de l'organisation pour le bien-être des résidents;
70. Elle affirme que madame A. a été admise suite à une fracture du bassin et en récupération dans un fauteuil et ensuite avec marchette au 2AB;

71. Le diagnostic de madame A. est composé de troubles cognitifs avec errance;
72. C'est une personne non lucide avec perte de mémoire et manque d'attention. À titre indicatif, incapable de dire la date du jour;
73. Elle affirme que le 13 octobre, madame Lamoureux fille de madame A. a laissé un message dans sa boîte vocale lui demandant de la rappeler.
74. Le 13 octobre 2016 vers 15.00 heures, elle a communiqué avec madame Lamoureux fille de madame A. qui lui a décrit une situation qui l'a perturbée et dit être inquiète pour sa mère. Elle raconte qu'elle a observé lors de son arrivée par l'ascenseur que sa mère était attachée à la taille et aux deux poignets à une chaise, au poste infirmier. Elle mentionne que les employées lorsqu'ils l'ont aperçue lui aurait dit c'est une farce. Elle mentionne que son ton de voix était empreint d'émotion et a dû la faire répéter parce que en état de choc; Elle a affirmé avoir peur de représailles et se demandait si cela c'était déjà produit.
75. Madame Morin mentionne suite à sa conversation avoir appelé madame Duguay;
76. Elle mentionne que madame Duguay lui a demandé de parler à Marie-Menée Pierre-Louis afin qu'elle puisse lui confirmer les faits;
77. Elle mentionne que madame Duguay a demandé à Marie-Menée Pierre –Louis de préparer un rapport d'accident pour le coordonnateur Nicolas Dang ;
78. Elle mentionne avoir rappelé madame Lamoureux la fille de madame A. pour lui faire un suivi et que le coordonnateur va l'appeler en soirée ainsi que madame Duguay le lendemain soit le 13 octobre 2016;
79. Elle affirme lors de cet appel avoir rassuré la fille madame Lamoureux, car elle a peur de représailles;
80. Questionné par le procureur de l'employeur à savoir si elle a fait d'autres interventions, elle affirme le lendemain le 14 octobre 2016, alors que madame A. avait été déplacée au 4AB pour un essai qui s'est avéré infructueux avoir observé au poignet droit une ecchymose, et poignet gauche une peau saine.
81. Lors du contre-interrogatoire, questionné sur l'ecchymose au poignet droit, elle mentionne ignorer si c'est à cause des rubans installés sur les poignets administrée auparavant;
82. Lors du contre –interrogatoire, elle affirme que le 13 octobre 2016, elle a terminé son quart de travail plus tard et était en état de choc devant la situation qu'elle a apprise. Elle confirme que l'infirmière Marie-Menée Pierre-Louis est arrivé à 15 :30 au début de son quart de travail et que cette dernière a parlé à madame Duguay à l'aide de son téléphone;

Témoignage Katy Duguay

83. Ce qui ressort de son témoignage est ;
84. Elle est à l'emploi de l'employeur depuis juillet 2014;elle travaille dans le réseau de la santé depuis 1998;
85. Elle travaille comme chef d'unité à UTRF sur le quart de jour et est la responsable clinique pour le quart de soir/ nuit;
86. Ses principales tâches comme cadre s'occuper d'avoir les effectifs en ressources humaines, des ressources financières et matérielles de façon suffisante; s'assurer de la qualité des soins et la sécurité de la clientèle, de même des employés;
87. À l'étage 2AB et C il y a 52 lits et la clientèle que l'on retrouve est âgée de 65 et plus, c'est une clientèle qui en transition et traiter pour des épisodes de soins aigus ; la durée de séjour plus ou moins 40 jours;
88. La section où travaille madame Gélinas le 2AB regroupe 31 lits; sur le quart de soir, nous retrouvons 3 PAB, 1 IAL, 1 infirmière
89. Elle affirme que les PAB sur l'étage sont formés et reçoivent de la formation afin de donner les meilleurs soins et appliquer les meilleures pratiques et que madame Gélinas a reçu toute la formation nécessaire;
90. Elle affirme que la politique pour contrer la maltraitance et produite sous la pièce E-12 est publicisée et que la présentation de la politique dont madame Gélinas a assisté est donné par madame Annie Belley travailleuse sociale;
91. Elle affirme que madame A. est une personne de 91 ans, admise le 27 juillet 2016 pour une fracture de la hanche droite avec restriction pour mise en charge pour une durée de 6 semaines à son arrivée;
92. C'est une personne atteinte d'Alzheimer dont le résultat du test mini-mental est de 20/30 donc sous la barre de 24 qui dénote des problèmes au niveau cognitif, porteuse d'un rein unique et avec beaucoup d'anxiété;
93. Elle affirme vers le 26 août 2016, que les thérapeutes en réadaptation ont permis la levée de la restriction de mise en charge et que le ou vers le 5 octobre 2016, madame A. pouvait circuler de façon autonome avec une marchette;
94. Lors de cette période, l'employeur a constaté une errance évasive prononcée au point que madame marchait jusqu'à épuisement, oubliait sa marchette et oubliait de se reposer;
95. Un essai à domicile au Domaine des Forges où elle habitait est survenu le 27 septembre 2016 et ce sans succès;

96. Le 28 septembre 2016, madame A. est revenu au 2AB dans l'attente d'obtenir une place en hébergement permanent;
97. Le plan de soins de madame A. fut modifié au fur et à mesure selon son évolution et le 5 octobre 2016 aucune mesure de contention ne fut instaurée tel que le démontre la pièce E-14
98. Elle rapporte avoir été interpellé dans le dossier le 13 octobre 2016 suite à un appel de Sylvie Morin vers 15 :45 heures car cette dernière avait reçu un appel de madame Lamoureux fille de madame A. pour se plaindre du comportement et des gestes de plusieurs employées du 2AB lors de la soirée du 12 octobre 2016;
99. Suite à sa conversation avec madame Morin, elle demande à parler à l'infirmière présente à savoir Marie-Menée Pierre-Louis ignorant à cet instant qu'elle avait assisté aux événements pour s'enquérir de la véracité des faits et gestes reprochés à mesdames Pomerleau et Gélinas ce à quoi l'infirmière Pierre-Louis a répondu affirmativement.
100. Suite à ces conversations avec mesdames Morin et Pierre –Louis, elle a communiqué avec madame Louise Huet conseillère cadre relation de travail dont la recommandation a été de relevé provisoirement de leurs fonctions les employées visées avec solde pour fins d'enquête incluant madame Gélinas; Durant le même moment, la supérieur de madame Duguay à savoir madame Stéphanie Laurin responsable du centre hébergement fût avisée de l'événement;
101. Elle affirme que madame Gélinas fut relevé provisoirement de ses fonctions le 13 octobre 2016 vers 17 :30 heures par madame Marie-France Jobin coordonnatrice et qu'elle a été peu présente lors de cette rencontre étant dans une autre installation dans le cadre d'une entrevue de sélection;
102. Elle affirme que madame Jobin a relevé provisoirement avec solde mesdames Pomerleau et Gélinas lors de son arrivée et que celles-ci étaient avisée lors de son arrivée ;
103. Elle souligne lors de son arrivée « être très triste et être sans mot » devant la situation et que madame Gélinas a prononcé les mots suivants : Je te déçois Katy, dis-moi quelque chose»; Elle affirme suite à ses paroles que madame Gélinas a mentionné en circulant dans le corridor suite à sa rencontre avec madame Jobin « il faut que j'appelle JF c'est important » en faisant référence à Jean-François Houle délégué syndical;
104. Elle affirme que madame Marie-France Jobin a demandé à madame Gélinas de l'appeler à l'extérieur de l'unité;
105. Elle affirme que subséquemment mesdames Pomerleau et Gélinas ont pris l'ascenseur ensemble et ont quitté l'établissement;

106. Elle rapporte le lendemain le 13 octobre 2016, avoir requis à l'infirmière Marie-Menée Pierre-Louis de compléter le rapport de déclaration d'incident qu'elle-même a finalisé le 14 octobre 2016 et produit sous la pièce E-19
107. Elle rapporte avoir communiqué avec madame Lamoureux , la fille de madame A. le 13 octobre 2016 ;
108. Elle affirme que le 14 octobre 2016 en présence de madame Louis Huet conseillère cadre pivot à la direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques avoir rencontré respectivement mesdames Pomerleau à 14 :30 heures et Gélinas à 15 :00 heures en présence de Jean-François Houle délégué syndical à l'installation Ste-Dorothée à la salle R-42;
109. Lors de la prise de version de faits, madame Duguay fait lecture de ses notes prises lors de la rencontre notamment qu'elle a participé à attacher madame A., elle est resté 5 minutes sur une chaise dans le poste des infirmières , que la fille de madame A. à savoir madame Lamoureux est arrivée soudainement par l'ascenseur et qu'elle a réalisé que cette dernière n'appréciait pas ce qu'elle observait, qu'elle a utilisé des ciseaux pour détacher madame A., qu'elle n'était pas mal intentionnée, qu'elle voulait la distraire et qu'elle s'est excusée auprès de sa fille et que lors de la rencontre la lettre produite sous la pièce E-10 intitulée « Relevé provisoire de vos fonctions » lui fut remise en mains propres;
110. Madame Duguay affirme avoir contacté madame Lamoureux le 17 octobre qui se disait être préoccupé et bouleversé et se questionné sur ce qui pouvait s'être passé tous les autres jours. Elle affirme avoir proposé à madame Lamoureux de bénéficier des services de la travailleuse sociale notamment celle assignée au transfert de sa fille madame A.
111. Elle mentionne avoir reçu un courriel de la travailleuse sociale le 25 octobre 2016 déposé sous la pièce E-22 comme suivi effectué.
112. Elle affirme avoir participé à la décision prise de congédier madame Gélinas dont la lettre est produite sous la pièce E-1. Elle allègue que la décision n'était pas facile toutefois, elle affirme qu'il y eu bris du lien de confiance et que l'on ne peut admettre dans le cas nous occupant que c'était une simple taquinerie d'autant que madame Gélinas ne semble pas comprendre la notion de maltraitance bien qu'elle a reçu de la formation et beaucoup de publicité existe dans l'organisation sur les soins et l'intégrité devant être offerts à la clientèle desservie d'autant que cette clientèle est une clientèle vulnérable;
113. Elle affirme que madame A. est décédée depuis le 4 février 2017 et avoir communiqué avec madame Lamoureux pour lui offrir ses sympathies et lui demander si elle accepterait de venir témoigner ce qu'elle a refusée se disant encore ébranlée;

Preuve de l'employeur terminée ;

Preuve de la partie syndicale :

Témoignage de Linda Brassard

114. Elle travaille à titre de PAB actuellement au 4 e étage;
115. Lors de l'événement du 12 octobre, elle travaillait au 2AB;
116. Elle affirme connaître madame A. que c'est une personne avec des problèmes cognitifs, qui fait de l'errance et ne pas être sur le bon étage car la plupart des autres personnes au 2AB sont lucides;
117. Elle affirme que la soirée du 12 octobre 2016 se déroulait normalement elle était à son souper lors de la survenance des événements reprochés à ses collègues de travail;
118. Madame Brassard affirme que madame Lamoureux, fille de madame A. vers 19 :00 heures, le 12 octobre lors de son retour de souper ne semblait pas troublée lorsqu'elle l'a vue;
119. Elle mentionne que madame Pomerleau l'a mis au courant des événements survenus concernant madame A.;
120. Madame Brassard affirme que la fille de madame A. vient régulièrement faire une visite à sa sœur;
121. Madame Brassard témoigne que le 13 octobre madame Jobin a appelé au poste pour vouloir parler à madame Pomerleau et après une quinzaine de minutes, elle a demandé à Josée Gélinas de la rencontrer et c'est le 13 octobre qu'ils furent toutes deux suspendues;
122. Elle affirme que madame Gélinas est une bonne PAB;
123. Elle affirme que lorsque des résidents font de l'errance, les consignes sont à l'effet d'accroître la surveillance et on essaie de les distraire en faisant certaines activités comme exemple : plier des débarbouillettes, du coloriage, des casse-tête, télévision etc.;
124. Elle affirme que le fait d'attacher une personne n'est pas un geste de maltraitance que le geste de madame Gélinas est une blague de mauvais goût;
125. Questionné par le procureur de l'employeur sur des exemples de maltraitance elle invoque frapper, crier lancer débarbouillette au visage et que des conduites inacceptables peuvent être des abus physiques, psychologiques et que attacher une personne constitue de la maltraitance si intention de méchanceté ;
126. Questionné par le procureur de l'employeur à savoir si elle poserait l'action d'attacher une résidente, elle répond que non parce que peut être mal vu;

127. Madame Brassard témoigne que le 13 octobre 2016, madame Jobin a rencontré en premier lieu madame Pomerleau et ensuite madame Gélinas au bureau de madame Duguay sur l'étage et que par la suite madame Duguay est arrivée;
128. Elle affirme que ces rencontres se sont déroulées à l'heure du souper;
129. Elle se souvient d'une discussion où madame Gélinas veut appeler le syndicat qui est à l'extérieur Elle souhaitait appelé Jean-François ;

Témoignage de Marie-Menée Pierre-Louis

130. Elle est infirmière depuis 3 ans environ;
131. Elle travaille sur plusieurs départements et surtout au 2AB;
132. Elle connaît madame Gélinas depuis 3 ans et dit être une employée avec de grande qualité;
133. Elle affirme que madame A. fait beaucoup d'errance et que plusieurs résidents se plaignent pour cette raison;
134. Elle affirme que c'est une personne assez lucide en interrogatoire;
135. Elle affirme le 12 octobre 2016 avoir été souper à 19 :00 heures;
136. Elle affirme vers 18 :45 être dans le poste avec mesdames Pomerleau et Gélinas et avoir observé les PAB attaché madame A. avec du ruban sur les poignets et au thorax;
137. Elle affirme n'a pas avoir cru à intervenir ;
138. Elle affirme n'avoir pas vu arriver madame Lamoureux, mais l'avoir entendu dire aux PAB « ce n'est pas drôle ce que vous avez fait ».
139. Elle affirme que madame Gélinas s'est excusée que c'était une farce pour la taquiner;
140. Elle affirme que la situation a duré 5 minutes au gros jusqu'à ce que madame Lamoureux arrive;
141. Le 13 octobre 2016, elle a préparé rapport d'incident à la demande de madame Duguay lors de son arrivée au travail vers 15 :45 heures;
142. Le 13 octobre 2016, elle a inscrit des notes au dossier;
143. Le 13 octobre vers 18 :00 heures mesdames Pomerleau et Gélinas ont été rencontré par mesdames Jobin et Duguay et furent suspendues et elles n'ont pas terminées la soirée;

144. En contre- interrogatoire, elle affirme que le profil de madame A. indique pas lucide, possède des problèmes cognitifs mais possède des moments de lucidité;
145. Elle reconnaît que madame A. souffre d'Alzheimer;
146. Elle reconnaît que la clientèle au 2AB est généralement lucide mais que parfois des personnes non lucides occupent des chambres dans cette section;

Résumé de la preuve offerte par l'employeur

147. L'employeur soutient qu'il a présenté une preuve convaincante suite à l'aveu de madame Gélinas d'avoir attaché la résidente madame A.
148. En plus de cet aveu, l'employeur a fait visionner une bande vidéo démontrant les conduites inacceptables de madame Gélinas à l'endroit de madame A. et démontrant ainsi que cette dernière:
 - n'accomplissait pas les fonctions de PAB conformément aux enseignements requis;
 - a posé des gestes irréfléchis et empreints de maltraitance et que ces gestes allaient à l'encontre du code d'éthique et des principes de milieu de vie, et qu'ils étaient de nature à atteindre la dignité de la bénéficiaire;
149. La bande vidéo produite sous la pièce E-17 expose clairement les faits allégués dans la lettre de congédiement. Toutefois, l'intention de non méchanceté alléguée par madame Gélinas lors de son témoignage, n'écarte pas que la conduite de madame est une conduite inacceptable constituant de la maltraitance. En effet, la politique produite sous la pièce E-12 définit le mot maltraitance à savoir : « il y a maltraitance, quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne. Ainsi, la notion d'intention, de méchanceté, d'absence de malice ou de taquinerie, n'est pas un élément que le tribunal doit apprécier pour conclure à de la maltraitance. Dans le cas nous occupant, nous pouvons véritablement affirmer que la conduite de madame Gélinas est un abus physique, psychologique de négligence permettant de conclure à de la maltraitance. En effet, ces gestes ont eu pour effet de porter atteinte à l'intégrité physique de madame A., de même que de porter atteinte à sa dignité;
150. En agissant ainsi, madame Gélinas s'est trouvée à enfreindre son rôle et ses responsabilités décrites dans les pièces E-3 et E-4

Crédibilité des témoins

151. Comme vous le savez, la jurisprudence et plus particulièrement l'arrêt *Casavant frères illimités* rendu en 1986 a fourni des critères d'appréciation quant à la crédibilité des témoins. Dans cette décision rendue par l'arbitre Richard Marcheterre, lequel avait analysé des gestes commis par un ouvrier qui aurait mis du colorant dans un contenant et voulu commettre un acte de sabotage. À la page 16 et suivantes de son analyse, il évoque les huit critères de l'appréciation de la crédibilité des témoins. À la page 21, il

soumet que la preuve de l'employeur doit être prépondérante et convaincante et mentionne également à la page 22 qu'un acte de sabotage est une faute grave et la gravité de ce geste fait exception à la règle de la progression des sanctions. Nous vous référons à cette décision;

152. Les critères d'appréciation de la crédibilité des témoins sont les suivants :

153. Il vaut mieux favoriser un témoignage affirmatif que de pure négation :

n/a.

154. La vraisemblance et la cohérence :

Pour ce qui en est de la cohérence des témoignages, les différents témoins de l'employeur ont livré un témoignage avec conviction et qui pour la plupart était très détaillé ;

Il est raisonnable de douter des déclarations de mesdames Gélinas et Brassard, ne possédant aucune qualifications académiques en soins infirmiers comparativement à mesdames Duguay et Morin, toutes deux, titulaires de baccalauréat en soins infirmiers et ayant accès aux notes médicales de madame A. Elles sont d'ailleurs venues témoigner sur la vulnérabilité de cette résidente en venant exposer l'état de santé de madame A. Notamment, l'état de progression de sa maladie d'Alzheimer, l'état de ses problèmes cognitifs et que sa condition physique nécessitait une surveillance accrue nécessitant placement en hébergement permanent compte-tenu de sa vulnérabilité.

155. Constance dans la déclaration :

Les différents témoins produits par l'employeur ont offert une version identique autant en interrogatoire qu'en contre interrogatoire.

En aucun cas, un de ces témoins n'est venu contredire la version de l'autre.

De plus, tel qu'il appert des pièces déposées, les versions offertes lors de l'enquête sont les mêmes que durant les journées d'audition.

156. Intérêt :

La jurisprudence, enseigne relativement à ce critère que la version de la plaignante face à une preuve contradictoire, risque de ne pas être retenue parce qu'elle a intérêt à gagner sa cause, surtout lorsqu'il s'agit d'un congédiement.

Ainsi, le témoignage de madame Gélinas devrait être nuancé quant à l'état de vulnérabilité de la résidente. En effet, en prétendant que madame A. était une personne lucide, elle tente inévitablement de se disculper en soulignant que sa conduite n'était pas inacceptable puisque les gestes commis se voulaient simplement une taquinerie sans aucune intention de méchanceté.

Ainsi, pour ce qui en est des autres témoins produits par l'employeur, aucune d'entre elles n'avaient d'intérêt dans la cause ce qui rend leur témoignage d'autant plus crédible.

La partie syndicale quant à elle, a fait entendre 2 témoins :

- a) D'abord Linda Brassard, collègue de travail de longue date de madame Gélinas : l'employeur tient à mentionner que la fiabilité de ce témoignage est douteuse considérant que madame Brassard, lors de son contre-interrogatoire associe bon nombres de conduites à de la maltraitance (par exemple, débarbouillettes au visage, crier, etc.) mais quand vient le temps de qualifier le geste de sa collègue, elle réfute cette action aucunement à de la maltraitance.
- b) Ensuite Marie-Menée Pierre-Louis : elle-même congédiée dans les mêmes circonstances survenues le 12 octobre 2016 a tout intérêt à qualifier madame A. de personne lucide pour justifier son inaction et que les gestes commis par ses collègues n'étaient pas inappropriés.

157. La manière de témoigner :

Les témoins produits par l'employeur eux, ont témoigné sans nervosité et avec à plomb contrairement à madame Gélinas qui ne répétait sans cesse qu'il ne s'agissait que d'une taquinerie et que madame A. avait du plaisir.

La manière de témoigner des témoins produit par le syndicat est aussi douteuse. En effet, madame Brassard n'était pas crédible puisqu'elle a témoigné en recherchant au travers de son impatience et ses regards l'approbation de monsieur Jean-François Houle à savoir si les réponses offertes étaient bonnes.

158. Réputation :

N/A

159. Mobile, animosité, coup monté:

N/A

160. Probabilité :

N/A

161. Considérant tous les critères précédents il ne fait aucun doute que madame Gélinas a offert une version voulant minimiser la portée de ces gestes par la notion d'absence d'intention malicieuse, et ce, malgré toutes les formations et les enseignements reliés à son rôle et ses responsabilités à titre de préposée aux bénéficiaires. Ainsi sa version devrait être mise de côté.

Motifs sérieux de congédiement :

162. Ainsi, l'employeur soumet avoir rempli son fardeau de preuve et avoir fait la preuve des faits reprochés;

163. Après avoir fait la preuve des faits reprochés, se pose une seconde question à savoir s'il s'agit d'un motif sérieux de congédiement;
164. Cette étape consiste à déterminer si les faits reprochés dans la lettre du 26 octobre 2016, qui font référence à des conduites inacceptables et d'attitude, constituent un ou des motifs sérieux de congédiement ? L'employeur soutient que la réponse est oui.
165. Lors de la soirée du 12 octobre 2016, madame Gélinas a commis une faute très grave en participant à attacher madame A. à une chaise au poste des infirmières car elle faisait de l'errance. Cette action constitue un manque de jugement flagrant et de maltraitance et ces gestes se sont produits dans une relation où il devait y avoir une relation de confiance et ces gestes ont causés du tort et de la détresse à une résidente pour laquelle madame Gélinas devait créer un climat propice au respect et à la bienveillance. Par ces faits et gestes, madame A. a été privée des conditions raisonnables de confort et de sécurité et a porté atteinte à sa dignité.
166. Au surplus les gestes commis par madame Gélinas et surtout dans une période médiatique propice à la notion de protection devant être accordé aux personnes âgées et vulnérables actuellement en cours, les agissements de madame Gélinas ont eu un impact négatif sur la réputation de l'organisation via la réaction de la fille de madame A. sans compter également que la réputation de l'organisation est susceptible d'être entachée sur la place publique;
167. Selon nos recherches, les gestes et comportements visés dans la lettre du 26 octobre 2016 sont, au sens de la jurisprudence, des motifs sérieux de congédiement suivants soit; de la maltraitance, manquement à l'obligation de courtoisie ou de civilité, maltraitance

La maltraitance au travail peut se traduire sur plusieurs formes d'abus qui pourraient porter atteinte à l'intégrité physique de la personne comme exemple :abus physiques: ne pas respecter le rythme de la personne, au niveau abus psychologiques :dévaloriser la personne, l'humilier ,la ridiculiser, l'infantiliser, poser des gestes sur la personne non désirés de même peut constituer une forme d'abus le non -respect du plan d'intervention ainsi que des règles prescrites à titre indicatif :les contentions, etc..

La maltraitance de la part d'une salariée est considéré par la jurisprudence comme un manquement constituant une faute grave et justifiant l'employeur de mettre fin immédiatement à l'emploi de la salariée.

168. Manquement à l'obligation de courtoisie :
En effet, tout salarié a l'obligation d'être courtois envers la clientèle de son employeur. Un arbitre a déjà confirmé un congédiement puisqu'une employée avait tenu des propos grossiers, outrageant et impolis envers un client et son supérieur immédiat.
169. Négligence :
Une attitude négative ou négligente, envers la clientèle peut engendrer un congédiement sans égard au principe de la progression des sanctions.

170. Attitude négative d'un employé :
L'attitude négative d'un employé peut constituer une cause juste et suffisante et un motif sérieux de congédiement.

À cet égard, nous vous référerons à certaines décisions jurisprudentielles qui seront exposés subséquemment;

Sanctions adéquates et progression des sanctions :

171. Finalement, demeure la question de savoir si la sanction imposée par l'employeur est adéquate et plus particulièrement à savoir si dans les faits l'employeur avait l'obligation de respecter le principe de progression des sanctions :
172. En matière disciplinaire, il est reconnu qu'une fois qu'un tribunal constate qu'il y a faute, il faudra examiner si la sanction imposée par un employeur est proportionnelle au manquement;
173. La jurisprudence reconnaît qu'un employeur peut, en certaines circonstances, passer outre le principe de la progression des sanctions et imposer un congédiement sans avoir préalablement avisé le salarié du caractère inapproprié de son comportement;
174. Pour congédier une personne salarié sans préavis, l'employeur doit établir une faute grave et sérieuse qui rend indispensable une rupture immédiate suite à des faits d'inconduite d'une sérieuse gravité. Il peut s'agir d'un événement impardonnable. L'acte ou les actes répréhensibles doivent empêcher l'employeur d'avoir confiance au salarié par la suite;

Énumération de la jurisprudence :

175. Ainsi, nous invitons à prendre connaissance des jurisprudences suivantes justifiant la position de l'employeur;
176. La première décision soumise par l'employeur est rendue par Me Joëlle L'Heureux le 10 janvier 2017 dans la cause Syndicat des travailleurs d'énergie électrique Nord et Rio Tinto Alcan QTCA 47
177. Dans cette affaire, le plaignant, un représentant syndical a été congédié en raison de la fabrication et de la mise en circulation d'une fausse lettre annonçant la suppression de postes de cadre. Le syndicat prétend que le plaignant a fait une blague.
178. L'arbitre dans cette cause mentionne au paragraphe 77 de la décision que vouloir blaguer n'est pas synonyme d'absence de faute. Même une vraie blague peut conduire à des sanctions sévères, si des éléments fautifs sont démontrés et si ces fautes méritent l'imposition d'une mesure disciplinaire. Aussi dans cette décision, l'arbitre souligne au paragraphe 100 que le tribunal est conscient que le congédiement est la mesure disciplinaire ultime. Cependant la fabrication de la fausse lettre dans le contexte

était de nature à affecter irrémédiablement le lien de confiance. Dans les circonstances, la conclusion de l'employeur de congédier était raisonnable;

179. Dans la situation nous occupant, nous croyons humblement que les gestes posés par madame Gélinas sur la personne de madame A. méritaient un congédiement car elle a eu une conduite inacceptable constituant de la maltraitance. Son comportement et sa conduite sont impardonnables. Bien que madame Gélinas exprime avoir voulu faire une blague ou taquinerie pour distraire madame A. ces faits et gestes constituent une faute très grave qui ne saurait être banalisée. C'est une personne d'expérience possédant plus de 17 ans d'ancienneté faisant que cela doit être considéré comme un facteur aggravant. D'autre part, les gestes commis par madame Gélinas n'étaient pas un acte spontané mais un geste réfléchi fait avec la participation de d'autres collègues de travail, ce qui constitue un facteur aggravant. Le non-respect de la politique de contention, du code d'éthique de l'organisation qu'elle connaît ainsi que la politique sur la maltraitance et de toutes formations obtenues en cours d'emploi sur la façon d'interagir avec la clientèle sont des éléments aggravants justifiant la décision de l'employeur.
180. Il ne faut pas oublier que les gestes posés furent à l'endroit d'une résidente de 91 ans, personne très vulnérable, en perte d'autonomie, sans défense et très dépendante. Madame Gélinas a failli à son rôle et ses responsabilités comme PAB et le fait qu'elle tente de banaliser l'événement ne permet pas à l'employeur de garantir un maintien du lien de confiance. Il faut préciser que le milieu dans lequel se trouvait madame A. est important.
181. Dans une autre cause soumise par l'employeur rendue par Me Francine Beaulieu en 2013 : Syndicat des travailleuses et travailleurs du CSSS de Québec-Sud (CSN) c. Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale, 2013A093;
182. Dans cette affaire, la plaignante, préposée aux bénéficiaires dans un centre d'hébergement pour personnes âgées en perte d'autonomie, contestait son congédiement. Cette dernière ayant été congédiée en raison de son comportement brutal. Elle aurait plus précisément tiré une résidente au bas du lit par les jambes et aurait adopté un langage irrespectueux envers les résidents notamment, tutoiement, ton sec.
183. En plus de cet événement inacceptable, l'employeur reproche à la plaignante une série d'événements pendant lesquelles elle aurait adopté un langage irrespectueux, n'aurait pas vouvoyé les résidents, leur a répondu sur un ton sec, aurait caché la cloche des résidents et n'aurait pas respecté le rythme des résidents.
184. L'employeur lui reprochait également son attitude irrespectueuse et ses propos inappropriés à l'égard de bénéficiaires.
185. Le syndicat dans ce dossier, soutenait que les manquements n'avaient pas été prouvés de façon prépondérante et que les actes reprochés à la préposée aux bénéficiaires ne pouvaient constituer une faute grave justifiant son congédiement.

186. Avant d'examiner le fond du litige, Me Beaulieu souligne aux paragraphes 256 et suivants de la décision, « la nécessité d'expliquer le milieu dans lequel se sont déroulés les événements ». Me Beaulieu continue son analyse en écrivant ce qui suit au paragraphe 257 de la décision :

« Il s'agit d'une résidence qui accueille des personnes âgées. Ces personnes sont vulnérables et, comme le dit si bien l'arbitre Huguette Gagnon dans l'affaire du CLSC-CHSLD Basse-Ville-Limoilou, je dois examiner le dossier en tenant compte du contexte de l'établissement (page 50) :

[...] Les fautes de la plaignante s'analysent donc dans le contexte de l'établissement dont les résidents sont des personnes âgées, vulnérables, sans défense, avec des problèmes de santé physique et mentale. Humainement, ces personnes ont droit d'être traitées avec courtoisie, compréhension, dans le respect de leur dignité, de leurs besoins, de leur rythme. [...] L'idéal serait qu'aucune personne salariée ne fasse le plus petit "accroc" à ces principes et aux droits des résidents mais il ne faut pas oublier que les personnes salariées sont des humains qui travaillent dans un contexte difficile et que la perfection n'est pas de ce monde.

Je partage entièrement ces propos et j'ajoute cependant que, même s'il est vrai que la perfection n'est pas de ce monde, et qu'il faut certes des qualités humaines supérieures pour travailler auprès d'une clientèle vulnérable et souvent totalement dépendante des personnes qui leur prodiguent des soins et des services, il n'en demeure pas moins que cette clientèle est composée de personnes qui sont aussi des êtres humains et qu'elles méritent d'être traitées avec dignité et respect ».

187. Me Beaulieu continue son analyse en citant cette fois-ci les paragraphes 321 et 322 de la décision rendue par l'arbitre Denis Tremblay, dans l'affaire Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec et qui concerne le travail d'un intervenant en milieu résidentiel :

« Je suis sensible au fait que le travail d'IRM est très difficile et que ceux qui le pratiquent ont beaucoup de mérite. Mais cela ne peut justifier des mouvements d'impatience, de brusquerie et de rudesse sur un enfant aussi affecté intellectuellement et totalement dépendant que S.M.

Il peut arriver qu'un IMR ne soit plus capable de supporter ce genre de travail et que sa conduite professionnelle en soit affectée. Cela n'aurait rien de surprenant. Mais l'employeur n'a pas à attendre en silence « l'événement majeur, grave et aux conséquences irréversibles » avant d'agir. Dès qu'il voit qu'il ne peut plus se fier à un salarié pour faire adéquatement le travail d'IMR, il est de son devoir d'intervenir. »

188. Au paragraphe 261 de la décision, Me Beaulieu mentionne : « Il est vrai que le travail de PAB dans un milieu comme le CSSS de la Vieille Capitale n'est certes pas facile, c'est aussi pourquoi l'employeur doit toujours être à l'affût d'un comportement inacceptable d'un membre de son personnel. Évidemment que l'erreur est humaine, mais il y a une limite à ne pas dépasser dans l'acceptation de cette erreur ».

189. De plus, à la page 41 de la décision, paragraphe 283, l'arbitre en vient à qualifier les gestes de la plaignante et mentionne que «J'estime qu'il s'agit de plusieurs gestes brusques et rudes et dégradant pour tout être humain qui se ferait tirer au sol et traîner par les pieds, gestes qui, selon moi, s'apparentent à de la violence. Que dire de plus ? Les résidents des centres de santé ont le droit de s'attendre à être traités dignement et de recevoir les soins et les services qui leur sont nécessaires d'autant plus, comme ici, la plaignante le reconnaît d'ailleurs, ils sont vulnérables et totalement, pour certains d'entre eux, tout à fait dépendants des personnes qui voient à leur bien-être.».

190. Poursuivant son analyse, l'arbitre écrit aux paragraphes 286 et 287 :

[286] « En matière disciplinaire, il est reconnu qu'une fois qu'un tribunal constate qu'il y a eu faute, il devra examiner si la sanction imposée par un employeur est proportionnelle au manquement.

[287] Il est vrai que le congédiement, même en présence d'une faute grave, n'est pas et ne doit pas être un automatisme et qu'un tribunal doit examiner s'il n'y a pas de facteurs atténuants permettant de modifier une mesure disciplinaire aussi sévère et si l'Employeur n'aurait pas dû respecter le principe de la gradation des sanctions puisque l'imposition d'une mesure moins sévère permet à la personne salariée de pouvoir amender sa conduite.

191. C'est au paragraphe 289 de la décision que l'arbitre fait part de sa décision :

« Compte tenu de ce qui précède, je considère que le dossier vierge de la plaignante et ses années d'ancienneté ne suffisent pas non plus à me convaincre d'intervenir. Comment un employeur, et surtout en présence de travail effectué auprès de personnes vulnérables et souvent qui ne peuvent s'exprimer, pourrait-il avoir confiance en une personne salariée qui commet une faute grave et qui n'a aucun sens critique ?

PAR CONSÉQUENT, pour tous ces motifs, l'arbitre soussignée REJETTE les griefs portant ».

Voici maintenant les parallèles pertinents entre cette décision et le dossier de madame Gélinas :

192. D'abord, les gestes allégués dans la lettre de congédiement et prouvé par prépondérance de preuve permettent de conclure que madame Gélinas a commis une faute grave et que par ailleurs, le principe de la gradation des sanctions ne saurait être applicable vu la gravité des gestes commis, la clientèle vulnérable à l'endroit de qui ces gestes fut posés;

193. Par ailleurs, comme l'enseigne la décision de Me Beaulieu les années d'ancienneté de madame Gélinas au CHSDL Ste-Dorothée ne peuvent être considérée comme un facteur atténuant mais plutôt un facteur aggravant;

194. Une autre décision arbitrale est celle rendue Me Louise Viau, en 2015 : *Syndicat Québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ) et Terrasses Versailles inc. (Batcheba Pierre)*, 2015 QCTA 678 ;
195. Dans cette décision, il s'agit d'une PAB qui travaille dans une résidence pour personne âgée et qui a été congédiée en raison des gestes inappropriés qu'elle a commis à l'endroit d'un bénéficiaire notamment, en mettant sa main à répétition dans son visage et en subtilisant sa marchette mettant ainsi sa sécurité en péril;
196. L'arbitre motive sa décision en faisant d'abord l'analyse des faits reprochés au paragraphe 83 du jugement :

« D'abord, le résident en cause. Il s'agissait d'un homme âgé, moyennement grand et frêle, qui se déplace avec difficulté à l'aide d'une marchette. C'est d'ailleurs dans son plan de soins, nous a appris madame Alexandre Baptiste. Son Témoignage et celui de la plaignante nous auront également appris que cet homme est en perte cognitive, comme du reste les autres résidents de ce troisième étage qui constitue une ressource intermédiaire au terme d'un contrat conclu par l'employeur avec le CSSS PDI. Ce résident manifeste des signes d'agressivité envers les préposées aux bénéficiaires lorsqu'elles doivent lui donner des soins. Il a également tendance à se fâcher lorsque celles-ci ne lui donne pas ce qu'il réclame ...».

197. Aux paragraphes 90 et 91 de la décision, l'arbitre analyse et émet son opinion à l'égard de la lettre de congédiement en question et mentionne ce qui suit :

[90] « Dans sa lettre de congédiement, l'employeur reproche à la plaignante d'avoir manqué de jugement et de respect envers le résident et d'avoir fait preuve d'une « absence complète d'empathie et de préoccupation pour la sécurité d'une personne en perte cognitive, un état que connaît ou connaîtra l'ensemble de notre clientèle. » L'employeur considère que les gestes de la plaignante s'apparente à une agression, à de la violence sur une personne aînée sans défense. Il est bien difficile de ne pas être d'accord avec cette appréciation.

[91] La gravité objective des gestes posées par la plaignante ne fait aucun doute. L'employeur a également pris en considération la nature de ses activités en tant que « ressource intermédiaire » et l'état de santé de sa clientèle « en perte cognitive » pour justifier sa décision. On peut considérer cela comme étant des facteurs aggravants. Il n'a pas considéré comme acceptable la justification donnée par la plaignante qui a qualifié ses gestes de « jeu ». Sur ce point également, on ne saurait y donner tort aussi bien en raison de ce que les images permettent de voir, qu'en raison de l'état mental du résident qui en était une innocente victime ».

198. Dans sa décision, l'arbitre, au paragraphe 95 du jugement se questionne à savoir s'il y a lieu d'intervenir pour substituer une mesure disciplinaire moins sévère à celle que l'employeur à imposer à la plaignante :

[95] « Après mûre réflexion et analyse des autorités qui lui ont été soumises, la décision de l'employeur est juste et raisonnable dans les circonstances et il n'y a pas lieu de casser sa décision pour y substituer une autre sanction même si l'employeur a peut-être omis de considérer ce qui peut constituer parfois des facteurs atténuants »;

199. Me Viau poursuit sur le sujet des facteurs aggravants, en écrivant au paragraphe 100 ce qui suit :

[100] « Comme la plaignante ne voit rien de mal dans les gestes qu'elle a commis alors qu'elle a pourtant reçue une formation en tant que préposées aux bénéficiaires avant son embauche ainsi qu'une formation particulière à la clientèle hébergée dans une ressource intermédiaire, on ne saurait dire que les risques de récidives sont minimes ».

200. Au paragraphe 104 de la décision, Me Viau souligne que :

[104] « Devant les gestes tellement gratuit de mauvais traitement et le manque de respect à l'endroit d'un bénéficiaire dont la plaignante avait pour tâche d'assurer la sécurité et le bien-être, le principe de la gradation des sanctions ne trouve pas place ... ».

201. Il est également mentionné au paragraphe 105 que les gestes commis par la plaignante contreviennent à l'article 3 de la LSSSS;
202. Me Viau, en vient à rendre son jugement au paragraphe 106 et mentionne qu'en considérant la gravité des gestes posés et l'ensemble des circonstances, l'employeur avait raison de conclure à la rupture totale du lien de confiance. Ainsi le grief fut rejeté;
203. Encore une fois, cette décision présente de nombreuses similarités à la situation mis en preuve devant vous;
204. D'abord en raison du fait que madame Gélinas et la plaignante dans la décision de Me Viau sont des PAB qui œuvrent en Centre d'hébergement avec des personnes vulnérables;
205. Aussi, l'usager dont on fait mention dans la décision de Me Viau présente un profil similaire à celui de madame A., soit une personne âgé qui adopte parfois un comportement nécessitant une surveillance particulière considérant l'errance ;
206. Considérant que les gestes commis par la PAB dans cette décision constituaient une faute grave justifiant d'écarter le principe de la progression des sanctions, l'arbitre a validé le congédiement imposé par l'employeur. Nous croyons que le raisonnement et la conclusion de cette décision trouve application dans le dossier devant vous;
207. L'Employeur dans son analyse des faits a estimé que le lien de confiance entre madame Gélinas et lui avait été rompu de manière irrémédiable puisqu'il l'a congédiée. Un tribunal d'arbitrage, selon nous, n'a pas à se substituer à l'Employeur pour gérer à sa place les ressources humaines d'un établissement. Son rôle consiste à vérifier si la

décision prise est juste et raisonnable eût égard aux circonstances. Dans la situation nous occupant, nous croyions humblement que la décision de congédier était justifiée. Il appartient à l'employeur de sanctionner les manquements de ses employés en vertu de son droit de gérance.

208. Il est le seul à pouvoir faire preuve de clémence. Le rôle de l'arbitre est d'apprécier la preuve relativement à la commission des gestes ayant mené à la sanction. Lorsque les gestes ont été prouvés ou comme en l'instance reconnus et avoué par la salariée, son rôle se limite à déterminer si la décision de l'employeur n'est pas manifestement déraisonnable. Avant d'intervenir, il doit s'assurer d'être en présence d'une injustice flagrante, d'une disproportion véritable entre la sanction et la faute ou en présence d'une discrimination. Selon notre humble opinion la décision de l'employeur n'apparaît manifestement pas déraisonnable, abusive ou discriminatoire.
209. La quatrième décision qui vous est présenté est une décision rendue le 26 juin 2006 par Me Serge Brault dans Syndicat National des employés du Centre d'accueil les Chutes et Vigj-Santé 2006A-85.
210. Dans cette cause, la plaignante travaillait titre de préposée aux bénéficiaires dans un CHSLD. L'employeur a congédiée cette dernière en raison de son agressivité et manque de respect à l'endroit des bénéficiaires. Il lui reprochait plusieurs manquements au code d'éthique de l'établissement et à la politique de tolérance zéro à l'égard de la violence. Le tribunal a conclu que l'employeur a démontré les manquements reprochés dans la lettre de congédiement et que la conduite de la préposée révèle un manque de respect et une absence de compassion incompatibles avec son travail de préposée aux bénéficiaires. La politique de tolérance zéro qui est assimilable à la politique de maltraitance au CISSS de Laval est justifiée dans la mission d'un service comme celui que l'employeur offre à la clientèle et que la plaignante ne possède pas les qualités requises pour travailler auprès d'une clientèle vulnérable, dépendante, sans défense et en perte d'autonomie. Dans ce contexte le congédiement était justifié.
211. La cinquième décision qui vous est présenté est une décision arbitrale rendue en 2006 par Me Denis Nadeau : *Syndicat des employés du centre d'accueil du centre de santé du Pontiac c. centre de santé et de services sociaux du Pontiac*, 2006A-101 :
212. Dans cette affaire, la plaignante est une PAB exerçant dans un CHSLD depuis 27 ans. Elle a été congédiée suite à des gestes brusques commis à l'endroit d'une résidente soit : en la poussant violement dans le dos, la déplaçant rudement avec un lève personne et en s'adressant à elle avec un ton de voix élevé;
213. Au bas de la page 51 de la décision, l'arbitre mentionne que : « *brusquer une résidente d'un établissement est selon moi une faute qui nécessite une sanction disciplinaire. Demeure la question d'adéquation de la sanction imposée dans le présent dossier, soit le congédiement. La partie syndicale a fait valoir la longue ancienneté de la plaignante (27ans) et son dossier disciplinaire vierge* ».

214. Par la suite, au milieu de la page 52, l'arbitre cite plusieurs décisions dans lesquelles il fit reconnu par plusieurs arbitres dont notamment Jean Denis Gagnon, que « *la règle de la gradation des sanctions n'est pas de rigueur dans les cas de mauvais traitement infligé à un bénéficiaire de soins et particulièrement lorsqu'il s'agit d'une personne que l'âge, la maladie, ou un handicap place dans un état de dépendance face à ceux qui doivent se soucier de son bien-être* ». Me Nadeau poursuit en soutenant au paragraphe suivant « *Je partage entièrement, cette position de mon collègue. Celle-ci me paraît totalement compatible avec la mission d'un établissement comme celui en l'espèce, soit un centre hospitalier de soins de longue durée qui est rappelée à l'article 83 de la LSSSS* ».
215. Cette conclusion majoritaire s'applique intégralement à la situation qui vous est exposé puisque madame A. dont il est question dans ce litige, est une femme âgée de 91 ans, atteinte de déficits cognitifs important;
216. C'est à la page 53 de la décision que l'arbitre prend position :
- « Pour ma part, je ne vois pas comment excuser le comportement fautif retenu à l'égard de la plaignante, soit celui d'avoir brusqué une résidente âgée et handicapée dans le cadre de son travail. La faute est grave, porte atteinte à la dignité et à la sécurité d'une résidente qui je le rappelle, est en total état de dépendance à l'égard du personnel du Centre. L'ancienneté de la plaignante et son dossier disciplinaire vierge ne peuvent, selon moi, constituer des facteurs atténuants à l'égard de la faute commise ».*
- « Contrairement à l'affaire Institut universitaire de gériatrie (précitée) où la salariée avait reconnu le caractère non approprié et inexcusable de son comportement (p. 11) et ce, à l'égard, je le souligne d'une résidente « très difficile et peu coopérative » (p. 10), la plaignante a nié en bloc devant moi – et ce, à deux reprises – les reproches de brusquerie auprès de D.S. Elle n'a reconnu aucune erreur, aucune faute. Elle s'est limitée à répéter que D.S était une personne qui pleurait beaucoup ... »*
- « Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, je suis d'avis que la faute commise par la plaignante est d'une telle gravité que l'employeur était justifié de ne pas suivre la règle de la progression des sanctions. Il n'y a donc pas lieu d'intervenir à l'égard de la sanction imposée le 20 septembre 2004 ».*
217. Encore une fois, à la lecture de cette décision et plus particulièrement des passages cités ci-haut, il est possible de faire de nombreuses comparaisons entre cette décision et le dossier qui vous est soumis;
218. Tout comme dans cette décision, la plaignante, madame Gélinas, a eu une conduite totalement inacceptable. Lorsque confrontée sur l'événement du 12 octobre 2016, elle explique ses gestes commis comme simplement une taquinerie afin de distraire et banalise la situation en prétextant que les gestes commis n'étaient teinté d'aucune méchanceté. Aucunement, lors de l'audition elle a fait preuve de remords, de regrets se contentant uniquement de souligner s'être excusé à madame Lamoureux alors que

mesdames Louise Huet et Kathy Duguay affirme lors de la version effectuée auprès de madame Lamoureux que cette dernière nie avoir reçu des excuses.

Pour l'employeur, le raisonnement ainsi que la justification de Me Nadeau dans cette décision s'applique sans aucune hésitation au dossier qui vous est exposé;

219. La sixième décision qui vous est exposé est une décision qui fut rendue en 2009, par M. Serge Lalande : *Syndicat des travailleurs et travailleuses du CSSS du Sud de Lanaudière (FSSS-CSN) C. Centre de santé et de services sociaux du sud de Lanaudière 2009A-5 :*

220. C'est décision implique une PAB, œuvrant dans un centre d'hébergement, qui a été congédiée pour avoir brutalisé un bénéficiaire. Plus précisément, l'employeur lui reproche d'avoir déplacé un bénéficiaire étendu au sol en le tirant par un bras portant ainsi atteinte à sa dignité et portant atteinte aux règles de déplacement sécuritaire en vigueur dans l'établissement;

221. Le tribunal, dans ce dossier, a jugé que les gestes constituaient de façon évidente une atteinte à la dignité du bénéficiaire et un manque de respect à son endroit (article 3 de la LSSSS);

222. L'arbitre rajoute que le principe de la progression des sanctions ne sauraient s'appliquer lorsqu'un salarié fait preuve de violence physique ou verbale, de brutalité, ou d'irrespect envers des personnes dépendantes dont il doit assurer les soins.

223. Concernant les explications de la plaignante, l'arbitre mentionne que ces explications en vertu desquelles elle a agi sous l'effet de la panique ne sont pas retenues. Par ailleurs, compte tenu de la gravité objective de la faute, le dossier vierge de la PAB ne peut pas constituer un facteur atténuant;

224. Voici les extraits de la décision auxquelles il faut apporter une attention particulière :

225. Paragraphe 109 de la décision :

« La plaignante a complété des études en assistance aux bénéficiaires en établissement de santé d'une durée de 630 heures. Dans le cadre de ce cours, elle a reçu une formation sur les principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires, principes qui sont au centre de la procédure en usage chez l'employeur »;

226. Aux paragraphes 112 et 113 de la décision :

[112] *« Les gestes posés par la plaignante constituent de façon évidente une atteinte à la dignité du résident et un manque de respect à son endroit. Traîner le résident par le bras sur le sol comme s'il était un simple objet inanimé constitue un geste disgracieux qui, à n'en point douter, porte atteinte à sa dignité »*

[113] « *Les gestes de la plaignante contreviennent à la lettre et l'esprit de l'article 3 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux :*

3. Pour l'application de la présente loi, les lignes directrices suivantes guident la gestion et la prestation des services de santé et des services sociaux :

1° la raison d'être des services est la personne qui les requiert;

2° le respect de l'usager et la reconnaissance de ses droits et libertés doivent inspirer les gestes posés à son endroit;

3° l'usager 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; »

227. Au paragraphe 115 de la décision :

« La plaignante a complètement ignoré ces règles sécuritaires lorsqu'elle a tenté, à plusieurs reprises, de lever seule le résident. Elle aurait pu lui occasionner des blessures et s'infliger en même temps des lésions au dos ou des blessures de d'autre nature ».

228. Au paragraphe 117 à 120 de la décision :

[117] « *L'employeur a choisi de congédier la plaignante en raison de ces infractions. Y a-t-il matière à intervention de la part de l'arbitre au niveau de la sanction imposée ?* »

[118] « *De façon générale, les arbitres reconnaissent que le principe de la gradation des sanctions ne saurait s'appliquer lorsqu'un salarié use de violence (physique ou verbale), de brutalité ou d'irrespect envers des personnes dépendantes dont elles doivent assurer les soins. Comme l'indique l'arbitre Denis Nadeau dans une sentence arbitrale récente :*

Cette position jurisprudentielle ne s'explique pas, selon moi, par une quelconque renonciation de la part des arbitres – dont je m'inclus – à leur pouvoir de substitution prévu à l'article 100.12 f) du Code du travail mais est basé essentiellement sur la gravité intrinsèque des fautes commises et l'encadrement juridique mentionné précédemment qui exige de la part des salariés travaillant auprès de bénéficiaires et de résidents et de leurs employeurs un degré élevé de protection à l'égard de cette clientèle ».

[119] « *Évidemment, chaque cas est un cas d'espèce qui doit s'apprécier à la lumière des circonstances propres à chaque cas et après avoir considéré les facteurs aggravants et atténuants ».*

[120] « *Après considération de tous les faits et arguments, j'estime ne pas avoir à intervenir au niveau de la sanction ».*

229. Si l'on applique maintenant cette décision au dossier devant vous, vous comprendrez que cette décision demeure pertinente puisqu'elle démontre que la PAB, tout comme madame Gélinas, n'a pas utilisée les techniques appropriés et enseignés par

l'employeur ainsi que dans le cadre de sa formation à titre de PAB. Il a été mis en preuve que lorsque les personnes font de l'errance, certaines activités sont préconisées notamment coloriage, télévision etc afin de les distraire et non pas de les attacher à une chaise. Il est possible de penser que la résidente aurait pu demeurer attachée plus d'une durée de 5 minutes si la fille de madame A. n'était pas arrivée. Il est maintes fois enseigné que les PAB dans le cadre de leur travail sont les yeux et les oreilles des gens qu'ils doivent protéger. Leur tâches et obligations est de reporter aux infirmières à leur supérieur toute observation qu'il juge nécessaire pour le confort et la sécurité de la clientèle. Les préposés aux bénéficiaires interviennent souvent seuls auprès de la clientèle et particulièrement sur le quart de travail de soir où le personnel est réduit davantage comparativement au quart de jour. Dans cette perspective le lien de confiance doit être solide. Que doit-on penser si la fille de madame A. avait pas rendu une visite à sa mère Combien de temps madame A. aurait-elle été attachée? Il est indéniable selon notre prétention que le lien de confiance a été rompu tel que l'a exprimé madame Duguay. et que le congédiement était justifié.

230. Considérant le raisonnement et la conclusion de l'arbitre dans cette décision, il faut conclure que les gestes commis par madame Gélinas constitue une faute grave et qu'il était justifié pour l'employeur de congédier madame Gélinas;
231. La septième décision soumise par l'employeur est une décision de, M. Jacques Doré avez rendue en 2014 : *Syndicat des travailleurs et travailleuses de l'hôpital Louis-H. Lafontaine c. Institut universitaire en santé mentale de Montréal*, 2014A-75 :
232. Dans cette décision le congédiement de l'employeur fut confirmé jugeant qu'il ne s'agissait pas d'une sanction trop sévère dans les circonstances;
233. Il s'agit d'une décision discutant du principe de la progression des sanctions et de la dérogation à ce principe;
234. Par ailleurs, les passages de cette décision, relatif au principe de la gradation des sanctions sont pertinents dans notre dossier. Nous vous référons aux paragraphes 119 à 121 de votre décision :

[119] « *Le second argument du syndicat repose sur le fait que la gradation des sanctions n'aurait pas été respectée. Après une seule courte suspension, l'employeur a congédié le plaignant, lui imposant ainsi la «peine capitale».*

[120] « *Il est vrai que la discipline au travail est destinée à corriger des comportements et à redresser des situations et non pas seulement à punir le contrevenant. C'est pourquoi les arbitres de grief et les cours à leur suite ont imposé le modèle de la gradation des sanctions destiné à corriger les comportements déviants par des mesures progressives destinées à faire prendre conscience au contrevenant qu'il lui faut modifier son comportement sinon une mesure plus importante serait imposée. C'est ainsi que les arbitres examineront les mesures imposées au salarié pour y déceler l'intention de l'employeur de corriger son comportement plutôt que celle de le punir ».*

[121] « La gradation des sanctions souffre cependant de certaines exceptions lorsque la faute reprochée est d'une telle importance qu'elle rompt la relation de confiance qui doit exister entre le salarié et l'employeur. Mais je suis d'avis que la gradation des sanctions peut aussi être tout à fait inutile et inappropriée lorsque le salarié n'admet aucun des gestes qu'on lui reproche, ne comprend pas qu'il a posé des gestes inacceptables et qu'il est imperméable à toute mesure destinée à le lui apprendre. Il est alors inutile d'imposer des mesures plus clémentes qui ne corrigeront pas la situation. L'employeur peut alors conclure qu'il a perdu toute confiance dans la capacité du salarié de s'amender. C'est le cas dans notre affaire ».

235. Dans le cas qui nous occupe, nous prétendons que l'affirmation à l'effet qu'il peut y avoir dérogation au principe de la progression des sanctions, surtout lorsque la personne salariée ne présente aucune introspection et que l'employeur souligne avoir perdu toute confiance dans la capacité de la personne salariée de s'amender, trouve application;
236. Tel qu'observé lors de l'audition, madame Gélinas ne semble aucunement réaliser la portée des gestes commis et que sa conduite est totalement inacceptable et constitue de la maltraitance et qu'elle a enfreint tous les enseignements sur le comportement qu'une PAB doit adopter.
237. La dernière décision fut rendue tout récemment, par M. Alain Corriveau : ***Corporation du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau et Syndicat des travailleuses et travailleurs du Centre de réadaptation Lucie-Bruneau (CSN) (Luce Laganière)***, 2015 QCTA 671 ;
238. Il s'agit une décision récente qui résume les justifications et les biens fondés de la mesure adoptée par l'employeur à l'égard de madame Gélinas ;
239. Cette décision impliquait une ASSS (auxiliaire en santé et services sociaux) qui a été congédié en raison de son attitude et de ses comportements à l'égard de la clientèle et car elle a fait preuve de manque de jugement dans ses interventions et d'insouciance dans l'accomplissement de certaines tâches;
240. L'employeur rapporte aussi, que la plaignante avait un grave manque d'empathie envers la clientèle vulnérable et son attitude à l'égard de la clientèle était souvent empreinte de menace et de brusquerie. Elle aurait aussi fait preuve de négligence dans l'exécution de ses fonctions, à savoir : refus de répondre aux cloches et elle limitait les services rendues aux usagers;
241. Pour ce qui en est de l'attitude de la plaignante à l'égard de ses collègues de travail, l'employeur lui reprochait d'avoir une attitude et un comportement inadéquat. Il y avait un manque de collaboration chronique et évident avec l'ensemble de ses collègues qui s'en plaignaient. Elle manquait de courtoisie et de respect à leur égard;

242. Pour l'employeur le lien de confiance n'existait plus puisque la plaignante portait atteinte à l'image de l'organisation et compromettait la qualité des services que l'organisation devait assurer à une clientèle extrêmement vulnérable;

243. Avant d'entamer l'analyse de cette décision, nous tenons à mentionner que certains passages sont pertinents avec les événements entourant le dossier de madame Gélinas

244. À la page 31 de la décision, l'arbitre dit avoir analysé la preuve et en arrive à la conclusion que l'employeur s'est déchargé de son fardeau de preuve. Il s'exprime ainsi :

[35] « *Après avoir analysé la preuve versée au dossier, les témoignages entendus, les affidavits, les documents déposés au soutien des témoignages, le soussigné en arrive à la conclusion que l'employeur s'est déchargé du fardeau de preuve qui était le sien dans la présente espèce c'est-à-dire de démontrer par une preuve prépondérante, que les fautes reprochées à Mme Luce Laganière, assistante en soins et services sociaux, ont bien été commises. Elle démontre une insouciance et une indifférence à l'égard des usagers, une attitude parfois intimidante et brusque et un grave manque d'empathie à l'égard des usagers. La preuve a fait également état du fait que Mme Laganière a été négligente et insouciante dans l'accomplissement de certaines de ses tâches, (...). La preuve faite à l'encontre du comportement de Mme Laganière au travail est accablante* ».

245. Au paragraphe 42 de la décision, l'arbitre se questionne à savoir si dans ces circonstances aurait dû s'appliquer le principe de la progression des sanctions;

246. Pour répondre à cette question, l'arbitre cite plusieurs décisions que vous trouverez aux paragraphes 43 à 48 inclusivement de la décision dont voici :

[43] « *Le soussigné garde à l'esprit les propos que tenait l'arbitre Me Richard Guay dans l'affaire CENTRE DES SERVICES SOCIAUX ANTOINE-LABELLE et SYNDICAT NATIONAL DES EMPLOYÉ(E)S DU CSSS ANTOINE-LABELLE décision du 24 avril 2008 [A061] dans laquelle il écrivait à la page 42 :*

« En matière disciplinaire, un tribunal d'arbitrage n'a pas à substituer son propre jugement à celui d'un Employeur parce qu'il estime qu'une sanction est sévère. C'est l'Employeur, non le Tribunal qui gère l'établissement. Un tribunal n'interviendra que si une sanction est abusive, arbitraire, discriminatoire ou injuste, si elle est disproportionnée en regard des fautes reprochées et démontrées ou si elle ne respecte pas le principe de la progressivité des sanctions lorsqu'il est applicable (...). »

[44] *Dans leur ouvrage intitulé Les mesures disciplinaires et non disciplinaires dans les rapports collectifs du travail, 2e Édition, Les Éditions Yvon Blais, les auteurs Linda Bernier, Guy Blanchet, Lukasz Granosik et Éric Séguin écrivent ce qui suit au paragraphe 3.008 concernant la progression des sanctions :*

«La règle de la progression des sanctions n'est pas d'application absolue et l'employeur n'est pas tenu de s'y conformer en cas de fautes de nature différente ou en cas de faute grave. Il s'agit la plupart du temps de cas de fraude, vol, manquement à l'obligation de loyauté ou encore de comportements hautement répréhensibles ou criminels comme les agressions sexuelles, la négligence criminelle, etc. Ce principe ne s'applique pas non plus en cas de comportement irréversible de la part d'un salarié, c'est-à-dire lorsque l'employeur démontre que même la discipline progressive n'aurait pas amené le salarié à amender sa conduite et à la rendre conforme aux attentes de l'employeur. C'est également le cas lorsque le salarié refuse de collaborer pour faire disparaître le harcèlement dont il est la source.
...»

[46] Plus loin, dans cette même décision, l'arbitre Provençal écrivait ce qui suit :

« [165] Dans l'affaire Syndicat des travailleurs et travailleuses du CHSLD de St-Augustin c. CHSLD de St-Augustin mon collègue, Me Jean Gauvin, dégageait les différents principes de la jurisprudence arbitrale issue du milieu de la Santé et des Services sociaux en ce qui a trait aux éléments à considérer en matière disciplinaire :

«...»

PRINCIPES TIRÉS DE LA JURISPRUDENCE QU'IL Y A LIEU ICI DE SIGNALER :

• L'appréciation des faits reprochés à une personne salariée doit être faite à la lumière du degré d'autonomie de la clientèle impliquée et de l'engagement de l'Institution et de son personnel à répondre aux besoins de cette clientèle avec savoir-faire, diligence et constance.

Sentence arbitrale rendue par Me Émile Moalli, le 14 juin 2000, dans l'affaire CENTRE HOSPITALIER CÔTE-DESNEIGES -et- SYNDICAT CANADIEN DE LA FONCTION PUBLIQUE, SECTION LOCALE 2148, rapportée à 2000A-148, à la page 35 du texte intégral.

• Le personnel d'un centre d'hébergement pour personnes âgées et en perte d'autonomie a le devoir de prodiguer des soins adéquats et de traiter les bénéficiaires avec courtoisie, respect et dignité.

Sentence arbitrale rendue par Me Jean-Louis Dubé, le 24 mai 2000 dans l'affaire SYNDICAT DES EMPLOYÉS DU FOYER VILLA MARIA INC. -et- RÉSEAU SANTÉ KAMOURASKA (CHSLD/ REGROUPEMENT KAMOURASKA / FOYER VILLA MARIA), rapportée à 2000A-78, à la page 55 du texte intégral.

• Les bénéficiaires âgés, malades et dépendants quant à leurs besoins primaires, ont un droit strict à des soins qui tiennent compte de leur état. Il ne

suffit pas de les changer, de les nourrir et de les laver : il faut aussi et surtout le faire avec douceur, respect, calme et sollicitude parce que ces personnes sont âgées, malades, insécures et sans défense. Il est évidemment tout à fait incorrect de faire une colère dans la chambre d'un bénéficiaire et encore beaucoup plus grave d'agir brusquement à son égard.

Sentence arbitrale rendue par Me Gilles Desnoyers, le 15 décembre 1987, dans l'affaire CENTRE HOSPITALIER ST-SACREMENT LTÉE -et- UNION DES EMPLOYÉS DE SERVICE, SECTION LOCALE 298, rapportée à 88A-10 aux pages 29 (in fine), 30 et 31 du texte intégral.

• La vocation d'un centre hospitalier qui héberge et soigne des personnes âgées requiert que sa direction ait à son service des personnes en qui elle peut avoir pleinement confiance dans l'exercice de leurs fonctions auprès des bénéficiaires. La direction doit donc pouvoir compter sur un personnel courtois et compréhensif envers des personnes qui méritent respect malgré la situation de dépendance physique dans laquelle elles se trouvent.

Sentence arbitrale rendue par Me Diane Veilleux, le 5 juin 1997, dans l'affaire SYNDICAT CANADIEN DE LA FONCTION PUBLIQUE, SECTION LOCALE 2948 -et- L'HÔPITAL CHINOIS, rapportée à 97A-134, à la page 25 du texte intégral.

• Le comportement d'une personne bénéficiaire souffrant d'un problème cognitif, souvent entêtée, obstinée et exigeante, même s'il est de nature à rendre la tâche du personnel plus difficile, ne peut en aucune circonstance justifier la rudesse et la brusquerie.

Sentence arbitrale rendue par Me Jean-Louis Dubé dans l'affaire SYNDICAT DES EMPLOYÉS DU FOYER VILLA MARIA INC. -et- RÉSEAU SANTÉ KAMOURASKA (CHSLD / REGROUPEMENT KAMOURASKA / FOYER VILLA MARIA), rapportée à 2000A-78 à la page 56 du texte intégral.

• En milieu hospitalier, le personnel doit s'attendre nécessairement à transiger avec des personnes qui ont toutes sortes de caractères, et des techniques ont été développées pour permettre de faire face à toutes sortes de personnalités et de situations dans le respect de la dignité des bénéficiaires.

Sentence arbitrale rendue par Me Marc Gravel, le 21 novembre 1994, dans l'affaire HÔPITAL ST-LUC -et- SYNDICAT DES SALARIÉES ET SALARIÉS DE L'HÔPITAL ST-LUC (CEQ) INC., rapportée à 94A-308, à la page 13 du texte intégral.

• La violence envers un bénéficiaire, quel qu'il soit, est inacceptable et ne doit pas être tolérée, particulièrement lorsque la mission de l'employeur est de venir en aide à des gens vulnérables.

Sentence arbitrale rendue par Me Richard Marcheterre dans l'affaire CHSLD TRÉFLE D'OR -et- SYNDICAT QUÉBÉCOIS DES EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES DE SERVICE' SECTION LOCALE 298 (FTQ) rapportée à 2000A-77 et citée par ME Louis-B. Courtemanche dans sa sentence arbitrale rapportée à 2001A-95, à la page 13 du texte intégral.

- *Les gestes destinés à humilier, railler ou punir des bénéficiaires sont inacceptables.*

Sentence arbitrale rendue par Me Louis-B. Courtemanche, le 27 juillet 1995 dans l'affaire UNION DES EMPLOYÉS DE SECTION, LOCAL 298 – FTQ -et- CENTRE D'ACCUEIL CHEVALIER DE LORIMIER, rapportée à 95A-226, aux pages 31 et 32 du texte intégral.

- *Le manque de considération et de respect envers les bénéficiaires, les abus de pouvoir à l'égard de ceux-ci, l'usage de violence physique et verbale et l'entretien d'un climat de crainte doivent être traité avec sévérité. Il n'y a pas lieu d'appliquer la théorie de la gradation des sanctions en pareil cas.*

Sentence arbitrale rendue par Me Gabriel-M. Côté, le 2 juin 1992, dans l'affaire LE SYNDICAT DES EMPLOYÉS DU CENTRE D'ENTRAÎNEMENT À LA VIE - et- CENTRE D'ENTRAÎNEMENT À LA VIE, rapportée à 92A-165, aux pages 18 et 19 du texte intégral.

- *Un seul cas de violence, signe d'un comportement malsain et abusif à l'endroit de bénéficiaires si dépendants du personnel, suffit à justifier un congédiement.*

(...)

Sentence arbitrale rendue par Me Louis-B. Courtemanche, le 25 mars 1987, dans l'affaire UNION DES EMPLOYÉS DE SERVICE, SECTION LOCALE 298 FTQ -et- VILLA MONT ROYAL, rapportée à 97A-61, à la page 8 du texte intégral.

- *Le fait de jouir d'une certaine autonomie et de pouvoir faire son travail sans être sous une surveillance complète de son supérieur constitue pour une personne salariée contrevenant à ce devoir un facteur aggravant.*

(...)

...»

[47] *Plus loin dans la même sentence, l'arbitre Provençal écrivait au paragraphe 171 ce qui suit :*

« [171] Les huit (8) années d'ancienneté du plaignant ne peuvent être considérées comme un facteur atténuant afin d'intervenir et de modifier la décision de l'employeur de terminer son emploi. Je suis plutôt d'avis que l'ancienneté du plaignant constitue un facteur aggravant en regard des manquements qui lui sont reprochés. Le plaignant est un éducateur d'expérience et il a reçu la formation académique pertinente à son emploi. L'établissement lui a aussi dispensé la formation nécessaire à l'exercice de ses fonctions. En regard des manquements qui lui sont reprochés, je ne vois pas comment la substitution d'une mesure disciplinaire moindre pourrait avoir un effet sur le manque d'empathie et d'intérêt du plaignant envers les résidents sous sa responsabilité et son absence d'initiative lorsque vient le temps de donner un coup de main à ses collègues.
...»

[48] Le soussigné partage les principes qui ont été dégagés par les arbitres précités dans les sentences arbitrales rendues au fil des ans et il est d'avis que ceux-ci s'appliquent tout à fait à la présente espèce. Il y a également lieu de reprendre les propos de l'arbitre Provençal dans l'affaire SYNDICAT DES EMPLOYÉS DE LA VILLA DES FRÈNES (CSN-FSSS) c. CSSS RICHELIEUYAMASKA (INSTALLATION CHSLD-CENTRE ANDRÉ-PERREAULT), décision du 1er novembre 2006 [2006 CANLII 38887 (QC SAT)] où il écrivait au paragraphe 265 et 267 de sa décision ce qui suit :

« [265] À mon avis, la question n'est pas de savoir si en général le comportement du plaignant au travail est acceptable, mais plutôt de déterminer si le plaignant a bien posé les gestes qui lui sont reprochés par l'employeur. Les fautes qui sont reprochées au plaignant, et plus particulièrement à ce qui a trait aux bénéficiaires, n'ont pas à être tolérées. Un bon dossier d'employé et une longue ancienneté ne peuvent constituer, à eux seuls, des circonstances atténuantes vis-à-vis une mesure disciplinaire qui lui est imposée pour avoir maltraité un bénéficiaire.
...

[267] À cause de la nature des services dispensés au Centre et des particularités de sa clientèle, il doit exister un solide lien de confiance entre l'employeur et les salariés. Les préposés interviennent souvent seuls auprès des bénéficiaires, lesquels constituent pour la grande majorité une clientèle vulnérable et captive avec peu et souvent pas de ressources. Par ses agissements, le plaignant a rompu définitivement ce lien de confiance. Je suis d'opinion qu'un lien de confiance existe aussi entre collègues de travail et le plaignant l'a brisé. Les salariés qui travaillent dans un établissement comme le Centre doivent compter sur le sens professionnel de chacun afin que les résidents bénéficient d'une qualité de vie à laquelle ils sont en droit de s'attendre dans un endroit qui s'avère être leur dernière demeure. Ces salariés n'ont pas à être pointés du doigt ni recevoir de reproches de quiconque lorsque c'est une personne qui doit porter seul la responsabilité de ses actes et c'est aussi pour cette raison que j'estime que le congédiement du plaignant est justifié.
...»

247. Après avoir étudié de long en large la preuve et s'être posé toutes les questions nécessaires, l'arbitre en vient à la conclusion que la décision de congédier la plaignante était juste et raisonnable compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire;
248. Nous vous soumettons à la lecture des décisions rapportés par Me. Corriveau que la décision de l'employeur de congédier madame Gélinas, dans le contexte et l'environnement dans lequel madame Gélinas travaille était approprié considérant les principes rapportés par ces jugements et pris en considération par Me. Corriveau dans sa décision

Conclusion :

249. Considérant les obligations prescrites par les différentes législations dont notamment, La charte des droits et libertés des personnes, la loi sur les services de santé et les services sociaux, la politique pour contrer la maltraitance adoptée par l'employeur, le Code d'éthique adoptée par l'employeur,
250. Considérant la preuve soumise par l'employeur est plus que prépondérante à l'égard des gestes posés par la salariée et dont elle reconnaît,
251. Considérant l'état de la jurisprudence en matière d'abus à l'endroit de personnes vulnérables;
252. Considérant respectueusement que la dérogation au principe de la progression des sanctions était applicable vu les circonstances entourant le dossier de madame Gélinas et que les gestes posés par cette dernière constitue une faute grave;
253. Considérant la banalisation de madame face aux gestes qui lui sont reprochés, ainsi que les considérants allégués dans la lettre de congédiement, constituent des éléments permettant d'établir la rupture définitive du lien de confiance envers cette dernière;

Par conséquent, nous vous demandons de :

REJETER le grief portant le numéro G-2016-10-038

Le tout respectueusement soumis

(Reproduit tel quel sauf quant au nom de la résidente mentionné par erreur à quelques reprises)

Pour le Syndicat par Monsieur Tremblay

[186] Le procureur syndical rappelle qu'en matière disciplinaire, en vertu de la convention collective, à l'article 11.17, le fardeau de la preuve appartient à l'Employeur. Il souligne aussi l'article 11.18 concernant la juridiction habituelle et bien connue de l'arbitre en semblable matière. Il invoque, comme principe général, l'article 2 qui détermine l'objet de la convention collective et son article 3.02 qui reproduit les dispositions habituelles concernant la prohibition d'exercer des menaces, de la contrainte ou de la discrimination pour tous les motifs y énumérés.

[187] Monsieur Tremblay réfère également le Tribunal aux articles 45 et 46 de la *Charte des droits et libertés de la personne* qui se lisent comme suit :

45. Toute personne dans le besoin a droit, pour elle et sa famille, à des mesures d'assistance financière et à des mesures sociales, prévues par la loi, susceptibles de lui assurer un niveau de vie décent.

46. Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.

[188] On affirme que le Syndicat adhère aux valeurs qui sont invoquées par la partie patronale et que Madame Gélinas a le plus grand respect pour les politiques auxquelles on a référé.

[189] Monsieur Tremblay commente brièvement certains points soulevés par la partie patronale dans son argumentation, en référant à ce qui est allégué, affirmé ou souligné dans les paragraphes ci-après de cette dernière.

Paragr. 242 : la peur d'une intervention médiatique aurait été établie par le témoignage de Madame Jobin et c'est ce que l'on invoque ici lorsque l'on parle de « *l'image de l'organisation* ».

Paragr. 44 et 45 : on réaffirme que Madame Gélinas n'avait aucune intention malicieuse et on mentionne que l'infirmière était présente lors de l'incident et qu'elle n'a pas vu le geste comme constituant une contention. Cette dernière représentait alors l'autorité. Par ailleurs, on reconnaît que l'utilisation de contentions est normalement prescrite par un médecin.

Paragr. 57 : on insiste pour dire que la Plaignante s'est excusée auprès de la fille de Madame A.

Paragr. 63 : selon le procureur syndical, la fille de la résidente aurait plutôt quitté vers 19 h 30, selon la preuve prépondérante.

- Paragr. 94 : on souligne l'importance du témoignage de Madame Katy Duguay concernant l'errance « *évasive prononcée au point que madame marchait jusqu'à épuisement, oubliait sa machette et oubliait de se reposer;* ».
- Paragr. 96 : on soumet que Madame A. n'était pas à la bonne place.
- Paragr. 109 : encore une fois la Plaignante a affirmé à Madame Duguay qu'elle s'était excusée pour son geste auprès de la fille de Madame A.
- Paragr. 112 : Madame Duguay reconnaît que la décision de congédier Madame Gélinas n'était pas facile à prendre.
- Paragr. 118 : selon le témoin Linda Brassard, la fille de Madame A., Madame Lamoureux, ne semblait pas troublée. Effectivement, ajoute le procureur syndical, le visionnement de la vidéo nous montre que Madame Lamoureux quitte le poste devant sa mère qui suit toute seule avec sa machette, à quelques pas derrière.
- Paragr. 126 : Monsieur Tremblay convient que l'image laissée par la situation est effectivement mauvaise.
- Paragr. 133-137-139 : selon l'infirmière en fonction lors de l'incident, Madame A. faisait beaucoup d'errance et plusieurs résidents s'en plaignaient. Elle n'a pas cru nécessaire d'intervenir lors de l'incident et a entendu Madame Gélinas s'excuser et dire qu'il s'agissait d'une farce ou d'une taquinerie.
- Paragr. 140 : le procureur syndical mentionne que, selon la vidéo pièce E-17, l'incident dure à peine quatre minutes.
- Paragr. 144 : Monsieur Tremblay insiste sur l'affirmation de Madame Gélinas selon laquelle la résidente avait des moments de lucidité lorsque l'on prenait le temps de tenter de communiquer avec elle.
- Paragr. 149 : on souligne que sur la vidéo on ne voit pas Madame Gélinas. Par ailleurs, on voit sa collègue partir en courant.
- Paragr. 154 : selon le Syndicat, la distinction faite entre les qualifications académiques de Mesdames Gélinas et Brassard et Mesdames Duguay et Morin, qui ferait en sorte que la crédibilité de ces dernières serait plus grande, est méprisante.

Paragr. 156 et 157 : on soumet que, en aucun temps, Madame Gélinas n'a modifié sa version.

Paragr. 166 : on souligne l'importance accordée à la « *période médiatique* » et à l'impact négatif allégué « *sur la réputation de l'organisation via la réaction de la fille de madame A. sans compter également que la réputation de l'organisation est susceptible d'être entachée sur la place publique;* ».

Paragr. 170 : on demande où, dans la preuve, on a trouvé des éléments d'une attitude négative de la part de la Plaignante.

[190] En ce qui concerne la jurisprudence invoquée par la partie patronale, le procureur syndical soumet que, dans tous les cas qui ont été répertoriés et cités, les gestes reprochés sont complètement disproportionnés avec celui que l'on reproche à la Plaignante.

[191] Monsieur Tremblay rappelle que l'incident dont il est question a duré de trois à quatre minutes, dans un espace réduit où se sont retrouvées quatre personnes, soit l'infirmière en autorité, Madame Gélinas, sa collègue PAB et Madame A. Éventuellement Madame Lamoureux, la fille de cette dernière, est arrivée sur les lieux. Le procureur syndical déplore ne pas avoir pu interroger Madame Lamoureux dont les allégations, en ce qui concerne les faits, par exemple la prétendue réaction de sa mère et l'absence d'excuses de la part de la Plaignante, constituent du oui-dire et ne sauraient être admises en preuve. Tous les témoins dont le témoignage peut être accepté ont affirmé que Madame Gélinas s'est excusée, qu'elle taquinait la résidente qui n'était pas dans la bonne unité et qu'elle s'en occupait pour que les autres résidents puissent manger tranquillement.

[192] Certes, convient le procureur syndical, « *quand l'ascenseur s'ouvre, ça paraît mal* ».

[193] Après que Madame Lamoureux soit arrivée, on enlève les rubans adhésifs et la résidente et sa fille s'en vont vers la chambre. Il est 19 h 00, soumet Monsieur Tremblay, et la fille de Madame A. quitte à 19 h 30. Selon lui, si cette dernière avait réellement cru que sa mère avait été maltraitée, elle serait intervenue dès lors.

[194] Sur le moment et dans les circonstances, l'incident semble à ce point sans conséquence que l'infirmière en charge et témoin dudit incident n'en fait pas rapport. Il faudra une demande de la part de Madame Duguay, le lendemain, pour qu'elle en rédige un.

[195] Pour Monsieur Tremblay, la proximité développe une complicité. Ainsi, les PAB, comme Madame Gélinas, sont les seules personnes qui ont un contact régulier avec les résidents, ce qui crée des liens et permettrait de « *développer des émotions* ». C'est ainsi que Madame A. aurait été en mesure de réagir aux gestes posés par la Plaignante.

[196] Au soutien de ses arguments, le procureur syndical me réfère à la jurisprudence ci-après :

- *Syndicat des travailleuses et des travailleurs du CSSS de Québec-Sud (CSN) et Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale*, décision datée le 3 décembre 2013 de l'arbitre Huguette Gagnon, 2013 CanLII 82193 (QC SAT) :

[...]

[55] Subsidiairement, dans l'hypothèse où je conclurais qu'il y a eu brusquerie et qu'une sanction était appropriée, la procureure syndicale soutient qu'une suspension de six (6) semaines est une sanction démesurée. Elle mentionne que plusieurs facteurs atténuants devraient être considérés, dont l'ancienneté de la plaignante, son comportement exemplaire avec les bénéficiaires, son dossier disciplinaire vierge.

[...]

[57] Le procureur patronal réplique que la réputation de la plaignante n'est pas remise en cause et que la preuve ne démontre pas que l'employeur a demandé des aveux avec insistance. Par ailleurs, la plaignante a admis avoir "*sacré*": elle était donc dans un état d'impatience. Quant aux témoins présentés par le syndicat, ils n'ont pas été témoins des faits.

[...]

[66] Une fois établi que Mme H. s'est assise assez fort dans la chaise, il reste à déterminer si la plaignante a exercé une force excessive sur les épaules de Mme H. avant que celle-ci s'assoit ainsi.

[...]

[69] Mme Labbe a dit que la plaignante avait mis ses mains sur les épaules de Mme H. en faisant une pression pour l'asseoir et que "*cela a fait un pouf dans le fauteuil*". Quant à la plaignante, elle a dit que, tout en tenant un bras de Mme H., elle avait tapoté avec son autre main sur l'épaule de celle-ci sans forcer ni exercer aucune force physique.

[...]

[77] Je conclus que l'employeur n'a pas prouvé, de façon prépondérante, la faute qu'il reprochait à la plaignante, soit d'avoir, "*le 20 mars 2013, exercé une force excessive sur les épaules de Mme H., de l'avoir rabattue brusquement dans son fauteuil de façon à l'asseoir malgré elle et de créer un impact tellement violent qu'un bruit (un claquement) a été entendu lorsque le contact s'est fait entre Mme H. et son fauteuil*"

[...]

- *Syndicat des travailleurs et travailleuses du CSSS de Laval et Centre de santé et de services sociaux de Laval et al.*, décision du 26 février 2014 de l'arbitre Me Jean Barrette :

[...]

P. 2 Durant la nuit du 8 juillet 2012, vous étiez affecté à l'urgence pour faire la surveillance de quatre (4) patients dont la patiente du local C-38. Vers 1h, cette patiente se trouvait dans le cadre de sa porte avec une attitude calme. Par contre, à plusieurs reprises, vous l'avez poussé dans sa chambre et ce, de plus en plus brusquement alors qu'elle était carne. La patiente a finalement décompensé. Elle est sortie de sa chambre en faisant des mouvements de karaté et en criant. Lorsque vous avez essayé de la prendre par les épaules pour la maîtriser, elle s'est jetée par terre. Vous avez essayé de la relever mais sans succès. À plusieurs reprises, vous avez manifesté votre impatience en sacrant après elle. Deux (2) de vos collègues de travail l'a aidée à se relever et à retourner dans sa chambre. La patiente a reçu une injection en PRN pour qu'elle se calme. Vous avez aussi demandé à l'infirmière de lui mettre des contentions et ce, sans aucune raison.

[...]

[83] Les lettres de l'employeur font référence à des événements qui se sont produits dans la nuit du 9 juillet 2012, impliquant une patiente en psychose dans la chambre C-38 dont le plaignant avait eu la charge de surveiller pour qu'elle demeure dans celle-ci.

[...]

[85] Après cette suspension, le 14 août 2012, le plaignant recevra une suspension de trois (3) semaines sans solde pour cinq (5) motifs (pièce E-2), soit :

- a) pour violence envers une patiente psychiatrique;
- b) pour impatience et avoir sacré après cette dernière;
- c) pour avoir quitté l'urgence sans aviser l'assistante du supérieur immédiat;
- d) pour avoir laissé sa collègue préposée aux bénéficiaires seule avec six (6) patients en surveillance alors que la norme était de quatre (4) patients au maximum;
- e) pour avoir crié après cette collègue à son retour de l'urgence après son accident de travail

[...]

[93] Le Tribunal estime qu'il est plus important de donner foi à un témoignage qui est rendu devant celui-ci, après avoir fait l'objet d'un contre-interrogatoire, qu'un document qui reproduit une déclaration unilatérale. D'autant plus, que les versions contradictoires des trois (3) témoignages recueillis par madame Dubé n'ont pas été exhibés à ces témoins pour obtenir des explications sur leur contradictions évidentes. Il appartenait à celui qui a le fardeau de la preuve, soit l'employeur, d'éclaircir ces contradictions. Les faits révélés par celles-ci constituaient l'assise même de la mesure disciplinaire imposée au plaignant.

[...]

[108] La preuve a démontré que le plaignant a démontré une certaine impatience envers cette patiente, le 9 juillet 2012, soit parce qu'il ne contrôlait pas la situation ou encore parce qu'il était décontenancé par les agissements de cette

patiente et ne savait pas trop comment réagir devant la tournure inattendue des événements.

[109] Le témoignage du plaignant est à l'effet qu'il est sorti de la chambre de cette patiente très perturbé par ce qui venait de se produire. Il croit que s'il avait eu la formation « omega » ou avait appelé un « code blanc » le résultat n'aurait pas été le même. Il s'agissait d'une première pour celui-ci, dit-il.

[110] La preuve convainc néanmoins le Tribunal que le plaignant n'a pas eu l'intention de blesser ou de violenter cette patiente, mais plutôt d'essayer de la contenir pour la ramener à sa chambre. Il s'agit d'un travail ingrat et difficile surtout avec une patiente en état de psychose.

[111] Le plaignant ne pouvait pour autant être impatient ou montrer des signes d'intolérance, même en cas de débordement d'une patiente. Il connaît son travail et doit être prêt à faire face à de telles situations. Dans le doute, il aurait dû demander l'assistance de collègues de travail. D'autant plus que son expérience antérieure à des urgences en psychiatrie aurait dû lui servir, même s'il n'avait pas eu de formation « omega ».

[112] À sa décharge, la situation s'est vite détériorée; les explications du plaignant montrent qu'il a agi de bonne foi. Il s'est blessé dans le cours des événements. Il n'a pas cherché par la suite à fausser sa déclaration à son employeur, même s'il a verbalisé ses frustrations sur la position disciplinaire de l'employeur.

[...]

[116] En effet, contrairement à la jurisprudence soumise par l'employeur, le plaignant n'a pas été violent et n'a pas agi de façon intentionnelle ou malicieuse envers cette patiente. Impatient possiblement, mais pas à un degré qui méritait que l'employeur lui impose une mesure disciplinaire de l'ordre d'une suspension de trois (3) semaines.

[...]

- Syndicat des travailleurs et travailleuses du CSSS de Laval (CSN) et CSSS de Laval, décision de l'arbitre Jacques Doré datée le 23 juillet 2016, 2016 CanLII 46473 (QC SAT) :

[...]

- P. 3 *Le 23 janvier 2014 vers 20h45, vous êtes entrée dans la chambre #5xx en compagnie d'une collègue, préposée aux bénéficiaires, pour compléter votre tournée. Lors de votre arrivée, la résidente était agitée malgré qu'elle ait reçu un calmant et il y avait des selles partout. Vous et votre collègue avez commencé à la laver. Votre collègue a dit à la résidente qu'elle devait la tourner. Puisqu'elle était réticente, elle lui a expliqué les raisons. Vous avez pris la résidente par les mains, vous l'avez tirée brusquement pour réussir à la tourner, et ce, sans l'avertir. La résidente s'est mise à crier. Votre collègue vous a dit de la laisser. La résidente s'est retournée et vous avez mis votre main sur sa bouche en lui disant sèchement de se taire. Votre collègue a dû vous dire de retirer votre main. Une*

fois de plus, vous avez pris la résidente par les mains, vous l'avez tirée brusquement pour réussir à la tourner, et ce, sans l'avertir. Elle s'est mise à crier avec une telle intensité qu'elle a fait une autre selle. Devant cette situation, vous vous êtes mise à sacrer.

Considérant que le lit de la résidente était complètement souillé de selles, votre collègue a ouvert la porte de la chambre pour aller chercher de la literie de rechange. À ce moment, une autre préposée aux bénéficiaires s'est présentée devant la chambre de la résidente puisqu'elle e entendu crier. Vous lui avez dit «C'est une christ de folle on dirait qu'on est entrain (sic) de la maltraiter» et vous êtes sortie de la chambre.

[...]

Le 24 janvier 2014 lors de l'installation, vos collègues, préposées aux bénéficiaires, ont vu que la résidente avait des bleus sur les mains. Lors de la tournée, elle vous a crié de sortir de sa chambre puisqu'elle ne voulait pas vous voir. Elle a reçu ses soins de vos collègues, préposée aux bénéficiaires et infirmière auxiliaire.

[...]

[98] Dans sa réplique écrite au plaidoyer syndical, le procureur patronal résume ainsi les reproches faits à la plaignante :

«En effet, dans cette lettre, sont reprochés à madame Grenier trois événements ;

a. Le 17 janvier 2014: Madame Grenier a admis, sous réserve d'ajustement quant à la structure de la phrase, avoir dit à l'usager « Ah yé dont ben dégueulasse ». Par l'admission de la plaignante et de la partie syndicale, l'employeur a rempli son fardeau de preuve ;

b. Le 22 janvier 2014: Encore une fois, madame Grenier a admis avoir dérogé au plan de soins et donc, reconnaît les faits qui lui sont reprochés par l'employeur. Celle-ci justifie néanmoins ces gestes, mais tel qu'expliqué par l'employeur aux paragraphes 20 et suivants de la présente, ces justifications doivent être écartées;

c. Le 23 janvier 2014: Deux versions contradictoires de l'événement survenu avec (la résidente) sont présentées au tribunal, soit celle de madame Grenier versus la version de madame Kaersna Dorvilus et madame Johanne Néron. Tel que mentionné à maintes reprises, lorsque confronté à des versions contradictoires, le tribunal doit tenir compte de la crédibilité des témoins afin de trancher sur la version qu'il doit retenir. Selon l'employeur, pour les raisons exposées dans sa plaidoirie écrite et dans la présente, il ne fait aucun doute que la version qui doit être retenue par le tribunal est celle de madame Dorvilus. »

[...]

[108] Les résidents du département doivent recevoir les soins requis à des heures et selon des normes. Ainsi une résidente doit manger à une heure normale dans l'établissement puis être installée au lit pour la nuit mais pas trop tôt pour éviter qu'elle n'utilise sa cloche trop fréquemment et refuse de prendre ses médicaments.

[109] Or, ce que l'employeur reproche à la plaignante c'est d'avoir nourri cette résidente puis de l'avoir presque immédiatement couchée et d'avoir fait disparaître sa cloche. Sur la disparition de la cloche, la preuve de l'employeur est constituée des présomptions émises par les compagnes de travail de la plaignante. Ce n'est pas une preuve convaincante

[...]

[113] Le troisième incident reproché à la plaignante, de loin le plus sérieux, débute de façon banale. Les deux PAB, la plaignante et madame Dorvilus, se rendent dans une chambre pour préparer une résidente pour la nuit. En pénétrant dans la chambre, elles font deux constatations : d'une part, la résidente s'est salie avec ses propres excréments, *«il y en a partout»*, nous diront ces deux salariées, et d'autre part, elle est très agitée, ce qui peut expliquer le premier fait. La résidente en cause est souvent agitée et ne bénéficie plus de toutes ses facultés.

[114] En pareil cas, les directives sont claires : on retraite et on attend. Le manuel produit comme pièce E-19 à la page 17 enjoint *«s'il y a augmentation de l'agitation, interrompre le soin, reprendre le contact et poursuivre lorsqu'il n'y a plus d'agitation.»* En clair, l'urgent c'est d'attendre... C'est l'essentiel de ce que nous dira aussi la PAB Néron en témoignage.

[115] Les deux PAB ont bien compris la règle mais elles nous diront toutes deux qu'elles ne pouvaient pas laisser cette résidente dans l'état de saleté où elles l'avaient trouvée. *«Pensez, si elle avait reçu de la visite...»*, nous dira madame Dorvilus. Il est vrai que les journaux à scandales font peu de quartiers...

[116] Mais les deux PAB doivent constater que l'agitation de cette patiente ne diminue pas. Elles vérifient auprès des autres salariés si d'autres calmants peuvent lui être administrés. Ce n'est pas possible.

[117] Après avoir attendu quelque temps, elles décident donc de procéder au lavage des lieux et de la résidente. Mme Dorvilus nous dit aborder la résidente en lui parlant lentement et calmement lui disant que les PAB vont la laver et nettoyer la chambre. Elle lui demande de collaborer. La résidente est toujours agitée. La plaignante ne dit pas grand-chose. Elle compte sans doute sur les paroles lénifiantes de sa camarade.

[...]

[131] Il faut dire que la réaction de la résidente, lorsqu'elle voit la plaignante le lendemain des événements, permet d'accréditer partiellement la thèse défendue par l'employeur. La résidente ne veut pas être servie par la plaignante et dit à qui veut l'entendre qu'elle est un *«démon»*. Il faut bien sûr relativiser ses opinions, comme l'ont d'ailleurs fait les témoins, mais ce refus de la résidente de voir la plaignante pénétrer dans sa chambre semble accréditer l'hypothèse qu'il s'est passé quelque chose de désagréable pour elle le soir du 27 janvier. Cette résidente n'a pas témoigné mais les récits des témoins de sa réaction du lendemain sont convaincants.

[132] Même si ce fait ne permet pas de déterminer de quelle façon ni à quel point la plaignante a agi de façon brutale avec cette résidente ni même de conclure que la plaignante a fait preuve de brutalité, il jette un doute sur les dénégations de la plaignante à l'égard de la preuve patronale.

[133] Car la plaignante a nié toute brutalité, nie avoir tourné la résidente sans utiliser les méthodes approuvées et nie lui avoir fermé la bouche avec la main. Mais elle lance ces dénégations sans apporter de détails ni de circonstances. Elle nie sans raconter quoi que ce soit. Pourtant elle aurait eu l'occasion de le faire.

[134] Il faut dire qu'à cette époque la plaignante était aux prises avec une rupture matrimoniale, un cancer et une dépression selon elle. Que certains événements se soient effacés de sa mémoire est possible. Tout comme il est possible qu'un événement traumatisant comme celui survenu dans la chambre de la résidente ait imposé un choc important aux nerfs de la plaignante qui était déjà éprouvée.

[135] J'ajouterai que, comme le syndicat, j'ai eu le sentiment que la preuve de l'employeur portait moins sur les gestes dont on accusait la plaignante que sur son caractère plutôt introverti. Des témoins patronaux étrangers aux événements dont la plaignante est accusée, ont dépeint la plaignante comme une personne incapable de faire le travail de PAB qu'elle fait pourtant depuis de nombreuses années. Il m'a semblé que la preuve de l'employeur portait d'ailleurs moins sur les faits qu'il reproche à la plaignante qu'à l'attitude générale de cette dernière. Les témoignages de certaines de ses collègues portent davantage sur son caractère que sur les faits qui lui sont reprochés et certains pas du tout sur les faits reprochés. On lui reproche de parler sec, de parler fort, de rejeter l'autorité, de refuser de faire certaines tâches, etc. alors que ces éléments ne font pas partie des reproches faits à la plaignante lors de son congédiement. Mme Hubert indique avoir rencontré la plaignante à «*quelques reprises*» à propos de son attitude au travail et de plaintes de collègues ou de résidents mais ces rencontres n'ont donné lieu à aucune mesure disciplinaire ni à aucun écrit contrairement à ses absences du travail qui elles seront toutes sanctionnées.

[136] La supérieure immédiate nous dit avoir semoncé la plaignante à plusieurs reprises pour des plaintes de résidents et de collègues. Elle n'a fourni aucun écrit authentifiant ces remontrances, En revanche elle produit les mesures disciplinaires imposées pour des absences auxquelles la lettre de congédiement ne fait nullement allusion.

[137] Le syndicat a donc raison à mon avis de voir un complot dans le processus suivi par l'employeur. L'arbitrage m'a donné l'impression d'assister à un lynchage...

[...]

VII- ANALYSE

[197] L'affaire qui m'est soumise est très délicate. Depuis plusieurs années déjà, les journaux et la télévision, de même que les principaux responsables du Ministère de la santé et des différentes institutions qui accueillent des personnes âgées, font régulièrement état de cas de maltraitance à l'endroit de ces dernières et la société en générale, et j'en suis, a adopté et applique le principe de tolérance zéro à l'endroit de gestes, de comportements, ou d'attitudes qui constituent une telle maltraitance. Par ailleurs, chaque cas est un cas d'espèce et doit être examiné au regard de la preuve, tant des gestes ou des comportements eux-mêmes que des circonstances dans lesquelles ceux-ci ont été posés ou sont intervenus. À cet égard, j'énonce doré et déjà quelques propositions qui guideront mon analyse et inspireront mes conclusions :

- La perception n'est pas la réalité et ne peut pas être opposée à une preuve valablement faite par les témoins idoines.
- La « *média phobie* » ne constitue pas un motif valable pour un employeur d'imposer des mesures disciplinaires à un employé ou de le soumettre à une mesure plus sévère qu'autrement il ne l'aurait fait.
- Les personnes qui prennent soin de nos aînés, dans l'immense majorité des cas, sont des personnes dévouées, faisant preuve souvent de beaucoup d'abnégation et de générosité, et elles ont droit elles aussi au respect de leurs droits et de leur dignité.

[198] Pour faciliter la tâche et la compréhension du lecteur et tenter d'éviter que l'on tombe dans le piège, non intentionnel bien sûr, de l'interprétation de la preuve faite par les plaideurs de chaque partie et de la présentation de celle-ci sous un jour qui favorise leur thèse, je me permettrai de reprendre mot à mot les témoignages, recevables en preuve, de tous et chacun des témoins au sujet des personnes impliquées dans l'incident du 12 octobre 2016, du geste reproché à la Plaignante, de sa prétendue banalisation et de ses conséquences.

◆ LA RÉSIDENTE, MADAME A.

Selon le témoignage de Madame Gélinas

- L'une des bénéficiaires du 2A, Madame A., une dame de 91 ans, de taille moyenne, fait beaucoup d'errance. La Plaignante la connaît depuis deux à trois mois. Elle entre dans les chambres des autres résidents, parfois y prend des choses, emprunte leur marchette, etc. Souvent, ceux-ci veulent qu'on « *la sorte* ». Certains se fâchent et il faut leur expliquer que ce n'est pas la faute de la dame. En règle générale, dit-elle, on allait la chercher, on l'installait devant la télé, on essayait de l'occuper. (Paragr. 12).
- Madame A. venant pour se lever, la Plaignante lui répète qu'elle va lui mettre du « *scotch tape* ». Après un nouveau geste de même nature de la part de la bénéficiaire, tout en riant,

Madame Gélinas pose une bande de « *scotch tape* » autour de son abdomen et en colle les extrémités au dossier de la chaise. Elle en met également une bande sur chaque avant-bras, par-dessus ses vêtements, bande qui est également collée au bras de la chaise sans en faire le tour. Son seul but, dit-elle, est de la taquiner. Madame A. n'était pas anxieuse, pas en colère. Elle savait qu'on la taquinait, elle avait confiance en nous, affirme la Plaignante qui ajoute que « *jamais, jamais, elle n'aurait fait du tort à Madame A., qu'elle a toujours pris soin des résidents, qu'elle les a toujours protégés, qu'elle les aime, qu'elle les adore, qu'elle est bien avec eux et qu'eux sont bien avec elle* ». (Paragr. 14).

- Selon la Plaignante, Madame était atteinte d'Alzheimer, mais elle était capable de dire ce qu'elle aimait et ce qu'elle n'aimait pas. Ce soir-là, affirme-t-elle, la bénéficiaire, qui était donc lucide par période et capable de répondre clairement lorsque l'on parlait avec elle, n'était pas agitée, elle était calme, comme d'habitude. Ce sont les autres résidents qui se fâchaient après la bénéficiaire, n'étant pas capable de se déplacer eux-mêmes pour éviter qu'elle aille dans leur chambre et prenne leurs affaires. Elle insiste pour dire qu'elle est contre la violence faite aux personnes âgées. (Paragr. 16).
- Selon la Plaignante, lorsqu'on a enlevé les rubans posés sur la bénéficiaire, cette dernière ne s'est pas plainte, n'a pas dit « *Ayoye, ayoye* ». Elle n'a pas dit non plus en sa présence « *je veux m'en aller chez nous* ». Peut-être a-t-elle prononcé ces paroles lorsqu'elle était avec sa fille, mais, affirme le témoin, c'était monnaie courante que Madame prononce ces paroles. (Paragr. 29).
- On procède à la lecture de certains passages de la lettre de congédiement pièce E-1. Madame Gélinas répète que Madame était lucide, qu'elle n'était pas perdue, qu'on était capable d'avoir une conversation avec elle. Certes, elle faisait beaucoup d'errance, mais quand on lui parlait, elle nous comprenait. C'est exact que la contention n'était pas prescrite pour cette bénéficiaire. Il est inexact d'affirmer que plusieurs tours de « *scotch tape* » ont été posés. On n'a pas dit qu'il s'agissait d'une « *blague* » mais d'une « *taquinerie* ». On a dit à la fille de Madame A. qu'on était désolée et les paroles de cette dernière ont peut-être été : « *C'est pas bien drôle* ». (Paragr. 30).
- On produit comme pièce E-14 le *Plan de travail* personnalisé concernant Madame A. La Plaignante reconnaît chacune des constatations ou recommandations. Elle insiste pour dire que même si l'on mentionne que la bénéficiaire avait des problèmes cognitifs, malgré cela, lorsqu'on lui parlait, elle était cohérente. Elle précise que, lorsqu'elle est arrivée, donc au moment où le plan de travail a été complété, « *elle était peut-être perdue* ». (Paragr. 31).

Selon le témoignage de Madame Sylvie Morin, infirmière clinicienne, assistante supérieure immédiate (ASI)

- On précise que Madame A. a été admise à la Résidence pour fin de réhabilitation après s'être infligée une fracture du bassin. Aucune mise en charge ne lui a été permise au début et elle devait donc utiliser une chaise roulante. Par la suite, elle pouvait se déplacer à l'aide

d'une marchette. Elle faisait alors beaucoup d'errance. Selon le témoin, Madame n'était pas lucide, était incapable de préciser la date du jour, sa mémoire à court terme était très limitée. Quant à sa mémoire à long terme, Madame Morin ne sait pas si la bénéficiaire pouvait se souvenir du nom de ses enfants. Elle était agitée, dit-elle, incapable d'attention. (Paragr. 58).

- Le témoin convient que la bénéficiaire concernée dérangeait les autres résidents. « *Parfois* », dit-elle, « *elle l'amenait à côté d'elle pour l'occuper mais sa conversation n'avait pas de sens. Elle était très anxieuse.* ». (Paragr. 62).

Selon le témoignage de Madame Katy Duguay, chef d'unité à l'Unité transitoire de récupération fonctionnelle aux tâches cliniques et administratives

- Madame A., âgée de 91 ans, a été admise le 27 juillet 2016 en réadaptation suite à une fracture de la hanche droite. Elle avait une restriction de mise en charge. Elle souffrait d'Alzheimer. À un examen « *mini mental* » effectué en 2012, elle était cotée 20/30. En bas de 24, dit le témoin, on a normalement des problèmes au niveau des fonctions cognitives. Avant son arrivée pour réadaptation, Madame A. habitait déjà dans une résidence privée pour personnes âgées, à l'unité de soins. (Paragr. 67).
- Lors de son admission, le profil d'autonomie fonctionnelle de la bénéficiaire se situait à 11. Une cote de 11 à 14 signifie des pertes motrices et psychologiques importantes. (Paragr. 68).
- La bénéficiaire ne pouvait pas faire de mise en charge pour une période de six semaines, soit jusqu'à la fin d'août. Le processus de « *décontentionnement* » a été complété vers le 5 octobre 2016. Par conséquent, à compter de ce moment, elle pouvait circuler avec une marchette. Or, on a constaté qu'elle se livrait à une errance importante. Selon le témoin, le déficit cognitif de Madame était si important qu'elle marchait « *jusqu'à épuisement* », et exigeait donc une surveillance constante. On a tenté un retour à la résidence pour personnes âgées où elle était auparavant. Cet essai devait avoir lieu du 27 au 29 septembre 2016, mais ce fut un échec. La bénéficiaire est revenue à l'unité 2AB le 28 septembre. (Paragr. 69).
- On a fait l'essai de Madame A. à l'unité 4AB car il y a beaucoup de bruit et d'activités au 2AB et la cliente n'était pas agressive. On s'est demandé quel était le meilleur endroit pour elle. Lors de l'essai, elle s'est bien comportée. Elle a été transférée en hébergement régulier le 19 octobre 2016. En novembre, elle a de nouveau été transférée en prothétique, n'étant pas agressive et n'ayant pas de problème de comportement majeur, mais faisant beaucoup d'errance. (Paragr. 85).
- Madame Duguay n'a pas eu à gérer les plaintes des clients mais elle en a entendu parler. Madame A. représentait un cas « *défi* » qui demande des interventions et une attention particulière. Il fallait donc de la créativité. Plusieurs personnes s'occupaient d'elle. (Paragr. 88).

Selon le témoignage de Madame Linda Brassard, collègue PAB de Madame Gélinas en devoir le soir de l'incident du 12 octobre 2016

- Madame Brassard connaît bien Madame A. Cette dame avait quelques problèmes cognitifs, mais, quand on prenait le temps, on pouvait discuter facilement avec elle, elle avait une meilleure mémoire à court terme. À ce point de vue, la cliente était « *impressionnante* ». Par ailleurs, si elle n'avait personne autour d'elle, elle « *partait en errance* ». Selon le témoin, la bénéficiaire n'était pas dans le bon département et cela créait beaucoup de conflits avec les autres clients. (Paragr. 100).
- Le 12 octobre 2016, Madame A. était comme d'habitude. Madame Brassard a vu sa fille à deux reprises et cette dernière ne paraissait pas troublée. (Paragr. 101).
- Madame Brassard précise qu'elle travaille au CHSLD de Sainte-Dorothée, à l'unité concernée, depuis 19 ans. La plupart des clients qu'on y retrouve sont lucides. Quant à Madame A., lorsque l'on prenait le temps, elle avait beaucoup de moments de lucidité. Certes, elle avait des problèmes cognitifs et souffrait d'Alzheimer, « *mais pas au plus haut degré certain* », affirme le témoin qui mentionne à son tour que la bénéficiaire faisait beaucoup d'errance. (Paragr. 108).
- Une personne qui fait de l'errance comme Madame A. demande une plus grande surveillance. Il faut trouver des moyens pour la distraire. Quand on avait le temps, dit Madame Brassard, on la promenait, on la faisait asseoir avec nous, on lui faisait plier des débarbouillettes, on l'amenait devant la télé, « *il fallait qu'elle soit toujours occupée* ». (Paragr. 109).
- À la question de savoir si on attachait Madame A. à une chaise, le témoin répond spontanément : « *Tout le monde savait que c'était une blague. Blague de mauvais goût, oui, mais il ne s'agissait pas de maltraitance, il n'y avait pas là de méchanceté, comme par exemple de frapper quelqu'un, de crier après quelqu'un, de lancer une débarbouillette au visage de quelqu'un, etc.* ». (Paragr. 110).

Selon le témoignage de Madame Marie-Méné Pierre-Louis, infirmière en autorité le soir de l'incident du 12 octobre 2016

- Au sujet de Madame A., le témoin dit que celle-ci faisait beaucoup d'errance, que cela dérangeait les autres résidents qui s'en plaignaient. Le 2AB est une unité de réadaptation physique où l'on retrouve normalement une clientèle de gens très lucides. (Paragr. 121).
- Vers 18 h 45 le 12 octobre, elle est assise au poste infirmier et deux PAB sont avec Madame A. Josée Gélinas a mis du « *scotch tape* » autour de la bénéficiaire qui lui a dit : « *t'es folle toé* ». Cette dernière ne se plaignait pas, elle n'était pas nerveuse ni anxieuse. L'infirmière n'a pas cru bon d'intervenir, elle n'a pas senti le besoin de le faire. Selon elle, Madame A. était capable de verbaliser si quelque chose la dérangeait. (Paragr. 122).

- Le témoin n'a pas vu arriver la fille de Madame A. Elle s'est retournée vers elle lorsqu'elle a entendu sa voix alors qu'elle disait : « *C'est pas drôle ce que vous avez fait* ». Josée Gélinas s'est excusée, disant à la fille de Madame A. que « *c'était une farce pour la taquiner* ». Toute l'affaire a duré au plus cinq minutes. Le témoin était derrière la fille de Madame A. lorsque l'on enlevait le « *tape* » aux bras de sa mère et il n'y avait rien sur ses bras. (Paragr. 123).
- Madame A. disait souvent « *j'ai peur* » ou « *je veux m'en aller chez nous* ». (Paragr. 124).
- Même si Madame A. fait de l'Alzheimer, selon l'infirmière, si on lui parle, elle est assez cohérente dans ses propos et répond adéquatement aux questions. Elle reconnaît les visages mais a de la difficulté avec les lieux. (Paragr. 132).

◆ LA PLAIGNANTE MADAME JOSÉE GÉLINAS

Selon son propre témoignage

- Madame Gélinas travaille pour l'Employeur depuis juin 2000 comme préposée aux bénéficiaires (PAB) à un Centre d'hébergement situé à Sainte Dorothée. On produit son curriculum vitae comme pièce E-2. À l'époque pertinente au présent litige elle travaillait sur le quart de soir, soit de 15 h 30 à 21 h 30 à raison de cinq jours par semaine. (Paragr. 4).
- Madame A. venant pour se lever, la Plaignante lui répète qu'elle va lui mettre du « *scotch tape* ». Après un nouveau geste de même nature de la part de la bénéficiaire, tout en riant, Madame Gélinas pose une bande de « *scotch tape* » autour de son abdomen et en colle les extrémités au dossier de la chaise. Elle en met également une bande sur chaque avant-bras, par-dessus ses vêtements, bande qui est également collée au bras de la chaise sans en faire le tour. Son seul but, dit-elle, est de la taquiner. Madame A. n'était pas anxieuse, pas en colère. Elle savait qu'on la taquinait, elle avait confiance en nous, affirme la Plaignante qui ajoute que « *jamais, jamais, elle n'aurait fait du tort à Madame A., qu'elle a toujours pris soin des résidents, qu'elle les a toujours protégés, qu'elle les aime, qu'elle les adore, qu'elle est bien avec eux et qu'eux sont bien avec elle* ». (Paragr. 14).
- Selon la Plaignante, Madame était atteinte d'Alzheimer, mais elle était capable de dire ce qu'elle aimait et ce qu'elle n'aimait pas. Ce soir-là, affirme-t-elle, la bénéficiaire, qui était donc lucide par période et capable de répondre clairement lorsque l'on parlait avec elle, n'était pas agitée, elle était calme, comme d'habitude. Ce sont les autres résidents qui se fâchaient après la bénéficiaire, n'étant pas capable de se déplacer eux-mêmes pour éviter qu'elle aille dans leur chambre et prenne leurs affaires. Elle insiste pour dire qu'elle est contre la violence faite aux personnes âgées. (Paragr. 16).
- On produit comme pièce E-12 un document concernant les « *Normes et pratiques de gestion (N.P.G.)* » dont l'objet est : *Politique pour contrer la maltraitance au CSSS de Laval*. Le procureur patronal en souligne de nombreux éléments avec lesquels la Plaignante se dit tout à fait d'accord. Elle mentionne cependant et toujours qu'il n'y a pas eu d'abus

physique ou psychologique à l'endroit de la bénéficiaire qui, dit-elle, « *savait qu'on l'aimait bien* ». Madame Gélinas nie avoir fait preuve de quelque méchanceté ou avoir posé des gestes de maltraitance. Elle admet que la bénéficiaire ne devait pas être sous contention. Mais, dit-elle, ce n'était pas le but des gestes qu'on lui reproche. « *Vu de l'extérieur, c'est sûr que je ne le referais pas* », affirme-t-elle avant d'ajouter que « *même mise à part la vision extérieure, elle ne le referait pas* ». « *Je suis 40 heures par semaine avec les patients, on fait tout ensemble, je ne vois pas mon geste comme de la maltraitance, c'était de la taquinerie* », insiste encore une fois Madame Gélinas qui « *n'accepte pas et n'acceptera jamais de la violence ou de la maltraitance à l'endroit des bénéficiaires* ». « *Madame A. avait confiance. Si ça l'avait dérangée, elle était capable de le dire* », précise-t-elle. (Paragr. 25).

- Depuis son embauche, Madame Gélinas n'a jamais reçu d'avis disciplinaire, verbal ou écrit. (Paragr. 32).
- Madame Gélinas faisait beaucoup d'activités avec les bénéficiaires. Elle les faisait chanter, leur faisait faire des exercices, leur apportait des films, des « *crottes de fromage* », des tomates de son potager, des melons d'eau, etc. Selon elle, tout le monde s'entendait pour dire que son équipe était la meilleure. (Paragr. 34).
- Madame Gélinas demandait toujours à Madame A., vers 21 h 00, si elle était fatiguée. Elle a posé la question le soir de l'incident et c'est elle qui l'a mise au lit. (Paragr. 39).
- À la rencontre du 13 octobre, lorsqu'on l'a relevée provisoirement de ses fonctions, Madame Gélinas répète avoir dit qu'elle devait contacter son Syndicat. On lui aurait répondu : « *Tu le contacteras à l'extérieur* ». Elle a appelé le représentant syndical, Monsieur Jean-François Houle, le soir même. Elle lui a relaté l'incident. Lorsqu'on lui demande si un grief a été déposé pour contester sa suspension, la Plaignante répond : « *Je ne sais pas comment ça marche* ». (Paragr. 46).

Selon le témoignage de Madame Katy Duguay

- Madame Duguay n'a pas eu à sanctionner Madame Gélinas auparavant. Cette dernière s'est excusée auprès d'elle au sujet de l'événement. (Paragr. 80).
- On demande à Madame Duguay si elle croit que, pour Madame Gélinas, il s'agissait d'une farce. Celle-ci répond que « *ça ne peut pas être une farce, qu'elle ne peut concevoir qu'il s'agissait d'une farce, qu'elle ne peut pas croire que, pour Madame Gélinas, il puisse s'agir d'une farce* ». Par contre, elle convient que la Plaignante ne lui a jamais raconté de mensonges. (Paragr. 91).
- Il est exact que la Plaignante a offert de rester jusqu'à ce que du personnel remplaçant arrive. (Paragr. 93).
- On révise les *Notes professionnelles* pièce E-18. Même si les notes qui y sont inscrites sont normalement consécutives, parfois il peut arriver que l'on fasse une note hors séquence,

que l'on doit alors qualifier de tardive. C'est ce qui est arrivé à la note écrite par le témoin qui indique le 13 octobre 2016 à 15 h 40 mais qui a été écrite le lendemain 14 octobre sans que l'on indique qu'elle était tardive. Si la note de Madame Sylvie Morin du 14 octobre indique la présence d'une ecchymose au poignet droit, Madame Duguay convient que la note du médecin, la même journée à 14 h 15, mentionne qu'il n'y a pas d'ecchymose. (Paragr. 94).

Selon le témoignage de Madame Marie-Mené Pierre-Louis

- Madame Pierre-Louis travaille comme infirmière au Centre Sainte-Dorothée, à l'unité 2AB depuis trois ans. Elle travaille toujours sur le quart de soir et a sous sa juridiction Madame Gélinas. Elle s'entend très bien avec cette dernière qui, dit-elle, fait un travail exemplaire en plus de posséder la grande qualité d'avoir beaucoup d'humour. Elle est également généreuse. Par exemple, elle apporte des films pour les clients et, l'été, elle apporte des tomates de son jardin. (Paragr. 119).
- L'infirmière n'a jamais eu de problème de comportement de la part de Madame Gélinas avec un patient. Son autorité était toujours acceptée, jamais contestée. (Paragr. 125).

Selon le témoignage de Madame Marie-France Jobin, coordonnatrice de site au Centre d'hébergement de Sainte-Dorothée.

- Sortant de l'ascenseur au deuxième étage, Madame Jobin arrive face à face avec Madame Gélinas qui lui dit : « *Là, je pense que je suis dans mardo* ». Le témoin répond : « *Je pense que oui* ». La Plaignante demande alors : « *Est-ce que je peux te parler ?* ». Madame Jobin acquiesce à la demande et indique qu'elles peuvent se rencontrer dans le bureau de Madame Duguay. Dans le bureau, le témoin dit à Madame Gélinas : « *Tu sais pourquoi je suis ici ?* », ce à quoi cette dernière répond : « *Oui mais j'étais pas toute seule là-dedans.* ». Madame Jobin est surprise d'apprendre qu'il y avait quelqu'un d'autre. Elle s'informe de qui il s'agit et demande à la Plaignante d'aller chercher cette collègue, ce qu'elle fait immédiatement.

Entre-temps, la coordonnatrice appelle le coordonnateur de soir pour lui demander de faire des démarches pour remplacer une deuxième PAB. (Paragr. 144).

- Lorsque la Plaignante revient dans le bureau avec sa collègue, Madame Jobin pose de nouveau la question : « *Vous savez pourquoi je suis ici ?* », ce à quoi les deux personnes répondent par l'affirmative. La coordonnatrice leur dit alors qu'elle doit les relever de leurs fonctions en ajoutant : « *Vous savez que je n'ai pas le choix* ». Selon le témoin, la collègue de Madame Gélinas pleurait et a dit : « *Je sais que ce n'est pas correct, si ça avait été ma mère, j'aurais mal réagi.* ». (Paragr. 145).
- Lorsque Madame Jobin mentionne à ses interlocutrices qu'il y a trois ans qu'elle travaille contre la maltraitance, Madame Gélinas répond : « *Pour moi, c'est pas de la maltraitance,*

c'est une question de perception si on ne connaît pas l'histoire. ». La discussion dure environ cinq minutes et se termine lorsque le témoin dit aux deux PAB : « *Malheureusement nous devez quitter.* ». (Paragr. 146).

- Au moment où les deux collègues sortent du bureau, Madame Duguay arrive. Madame Gélinas demande de lui parler et l'on convient que tout le monde reprenne place dans le bureau. La Plaignante dit alors : « *Vous devez être très déçues. Je ne voulais tellement pas vous décevoir. On voulait rigoler. Je n'avais pas de mauvaises intentions, je ne voulais pas vous décevoir, vous ne méritez pas ça.* ». Selon le témoin, Madame Gélinas est très repentante. Quant à sa collègue, elle n'a presque pas parlé au cours de cet échange qui a duré environ trois minutes. (Paragr. 147).
- Toujours dans le corridor, tel que mentionné au paragraphe précédent, Madame Gélinas a mentionné : « *J'peux pas laisser mes collègues dans marde. Est-ce que j'peux aller aider à passer les plateaux ?* ». Madame Jobin lui a répondu qu'il y avait une autre PAB qui s'en venait et qu'elle allait aller voir. (Paragr. 149).

◆ MADAME LAMOUREUX, FILLE DE MADAME A., LA RÉSIDENTE

Selon le témoignage de Madame Josée Gélinas

- Presque immédiatement, peut-être deux minutes après que les deux PAB aient complété la manœuvre décrite au paragraphe 15 ci-haut, la fille de Madame A., qui la visitait régulièrement, est sortie de l'ascenseur et a constaté la situation. Elle a alors dit : « *C'est pas gentil ce que vous faites* ». La Plaignante a répondu : « *Je suis désolée, on voulait seulement la taquiner* ». Elle ajoute qu'elle regrette aujourd'hui d'avoir fait cela. Elle convient que, même si c'était pour s'amuser, de l'extérieur, cela pouvait être mal perçu. (Paragr. 17).
- Selon Madame Gélinas, la fille de Madame A. n'était pas fâchée « *plus que ça* ». Elle a exprimé son désaccord, elle a dit que « *c'était pas fin* ». Elle a par ailleurs aidé à enlever le ruban adhésif du poignet droit de sa mère. Elle a par la suite quitté le poste infirmier, se dirigeant vers la chambre de cette dernière qui la suivait avec sa marchette. (Paragr. 18).
- Vers 19 h 00, la fille de Madame A. a sonné et la Plaignante s'est rendue à la chambre de la bénéficiaire qui s'était souillée. Elle lui a prodigué les soins nécessaires dans les circonstances et lui a mis son pyjama et sa robe de chambre. Elle n'a pas eu d'autre échange avec la fille de Madame A. Cette dernière n'était pas fâchée mais mal à l'aise, selon Madame Gélinas. Si elle avait été fâchée, dit-elle, elle ne l'aurait pas laissé s'occuper de sa mère. La PAB Linda Brassard était alors revenue de son souper et était disponible pour s'en occuper. (Paragr. 19).
- Madame Gélinas répète qu'elle est allée dans la chambre de Madame A. à la demande de sa fille. Madame devait être changée et lavée, le dégât était important et l'opération demandait plus de débarbouillettes qu'il n'y en avait dans la salle de bain, ce qui l'a obligé à

s'absenter pour aller en chercher d'autres avant de revenir compléter le travail. Elle souligne à nouveau que d'autres préposées étaient disponibles à ce moment. (Paragr. 37).

Selon le témoignage de Madame Linda Brassard

- Madame Gélinas a donné des soins à Madame A. alors que le témoin était disponible. La fille de la bénéficiaire a quitté vers 19 h 30. Elle s'en souvient parce qu'on lui avait parlé des événements et qu'elle avait été étonnée. Quant à elle, elle a vraiment vu que c'était une blague. (Paragr. 102).
- Madame Brassard a rencontré la collègue de la Plaignante en bas des ascenseurs vers 19 h 00. Cette dernière quittait pour son souper et elle-même attendait pour remonter. Elle lui a raconté qu'elle avait joué un tour à Madame A., que sa fille était arrivée et que cette dernière était un peu énervée et mal à l'aise. (Paragr. 116).

Selon le témoignage de Madame Marie-Mené Pierre-Louis

- Éventuellement, Madame Gélinas est allée « *changer* » Madame A. Le témoin n'a pas revu sa fille. Elle a pris son souper entre 19 h 00 et 19 h 45 et lorsqu'elle est revenue, elle avait quitté. (Paragr. 127).

◆ LE GESTE REPROCHÉ À MADAME GÉLINAS

Selon son propre témoignage

- Le 12 octobre 2016, vers 18 h 45, la PAB Linda Brassard et l'infirmière auxiliaire Slande Lubin sont à leur souper. « *Ça sonne beaucoup des chambres 214 et 216, des résidents sont après se fâcher* », dit Madame Gélinas. Soit elle-même, soit Kathy Pomerleau, elle n'en est pas certaine, est allée chercher la bénéficiaire dans le corridor vis-à-vis sa propre chambre, la 215. Cette dernière est amenée au poste infirmier. Madame Gélinas l'assoit en face d'elle sur une chaise qui fait dos à la partie vitrée donnant sur les ascenseurs. Elle-même est assise en face de Madame A., leurs genoux se touchent. Elle lui parle, lui disant, en particulier : « *Vous allez rester avec nous* ». « *On riait* », dit la Plaignante, « *on avait du plaisir* ». « *Si vous vous levez, je vais vous mettre du scotch tape* », mentionne-t-elle éventuellement. La bénéficiaire lui rétorque : « *t'es folle toi* ». « *On a parti à rire* », raconte Madame Gélinas. (Paragr. 13).
- Madame A. venant pour se lever, la Plaignante lui répète qu'elle va lui mettre du « *scotch tape* ». Après un nouveau geste de même nature de la part de la bénéficiaire, tout en riant, Madame Gélinas pose une bande de « *scotch tape* » autour de son abdomen et en colle les extrémités au dossier de la chaise. Elle en met également une bande sur chaque avant-bras, par-dessus ses vêtements, bande qui est également collée au bras de la chaise sans en faire le tour. Son seul but, dit-elle, est de la taquiner. Madame A. n'était pas anxieuse,

pas en colère. Elle savait qu'on la taquinait, elle avait confiance en nous, affirme la Plaignante qui ajoute que « *jamais, jamais, elle n'aurait fait du tort à Madame A., qu'elle a toujours pris soin des résidents, qu'elle les a toujours protégés, qu'elle les aime, qu'elle les adore, qu'elle est bien avec eux et qu'eux sont bien avec elle* ». (Paragr. 14).

- Pendant que la Plaignante installait son « *scotch tape* », Madame Pomerleau, l'autre PAB, a utilisé du ruban à pansements pour lier les poignets de la bénéficiaire au bras de la chaise. Il n'y avait qu'un seul tour autour du poignet gauche. Madame Gélinas le sait parce que c'est elle qui l'a éventuellement enlevé. Elle ignore s'il y avait plus de tours de ruban autour du poignet droit. Cependant, elle sait que Madame Pomerleau a eu de la difficulté à l'enlever, devant utiliser des ciseaux, à cause sans doute de sa nervosité, dit-elle. (Paragr. 15).

Selon le témoignage de Madame Linda Brassard

- Le 12 octobre 2016 Madame A. était comme d'habitude. Les gestes reprochés à la Plaignante n'ont pas été faits par méchanceté. « *Elles ne l'ont pas attachée et laissée là, elles ont fait des jeux avec la Madame* », dit le témoin qui ajoute : « *moi-même je ne le ferais pas parce que ça peut être mal vu, mal interprété.* ». (Paragr. 114).
- Après l'incident, Madame Brassard a vu la fille de Madame A. Elle n'avait pas l'air troublée et elle ne l'a pas questionnée. Le témoin ajoute : « *Si ma mère avait été maltraitée, je ne serais pas partie 30 minutes après* », affirmant qu'elle est certaine de l'heure à laquelle la fille de Madame A. a quitté, parce qu'elle s'est fait la réflexion que si elle quittait rapidement, c'est qu'elle était correcte. (Paragr. 115).
- Le témoin a discuté de l'événement avec Madame Gélinas au cours de la soirée. Cette dernière disait qu'il s'agissait « *juste d'un tour* », ce qu'elle n'avait pas à m'expliquer, dit Madame Brassard parce qu'il n'y avait vraiment pas là la moindre méchanceté. La Plaignante, a expliqué avoir utilisé du « *scotch tape* », de quelle façon exactement, le témoin n'en est pas certaine. Madame Brassard n'a pas discuté de l'événement avec d'autres personnes. (Paragr. 117).

Selon le témoignage de Madame Marie-Menée Pierre-Louis

- Vers 18 h 45 le 12 octobre, elle est assise au poste infirmier et deux PAB sont avec Madame A. Josée Gélinas a mis du « *scotch tape* » autour de la bénéficiaire qui lui a dit : « *t'es folle toé* ». Cette dernière ne se plaignait pas, elle n'était pas nerveuse ni anxieuse. L'infirmière n'a pas cru bon d'intervenir, elle n'a pas senti le besoin de le faire. Selon elle, Madame A. était capable de verbaliser si quelque chose la dérangeait. (Paragr. 122).
- Le témoin n'a pas vu arriver la fille de Madame A. Elle s'est retournée vers elle lorsqu'elle a entendu sa voix alors qu'elle disait : « *C'est pas drôle ce que vous avez fait* ». Josée Gélinas s'est excusée, disant à la fille de Madame A. que « *c'était une farce pour la taquiner* ».

Toute l'affaire a duré au plus cinq minutes. Le témoin était derrière la fille de Madame A. lorsque l'on enlevait le « *tape* » aux bras de sa mère et il n'y avait rien sur ses bras. (Paragr. 123).

♦ **LA BANALISATION ALLÉGUÉE DE SON GESTE PAR MADAME GÉLINAS ET SA PRÉTENDUE ABSENCE DE REPENTIR**

Selon le témoignage de Madame Gélinas

- Presque immédiatement, peut-être deux minutes après que les deux PAB aient complété la manœuvre décrite au paragraphe 15 ci-haut, la fille de Madame A., qui la visitait régulièrement, est sortie de l'ascenseur et a constaté la situation. Elle a alors dit : « *C'est pas gentil ce que vous faites* ». La Plaignante a répondu : « *Je suis désolée, on voulait seulement la taquiner* ». Elle ajoute qu'elle regrette aujourd'hui d'avoir fait cela. Elle convient que, même si c'était pour s'amuser, de l'extérieur, cela pouvait être mal perçu. (Paragr. 17).
- La Plaignante comprend que la bénéficiaire n'était pas capable de se détacher. Elle convient qu'il s'agissait d'une contention, mais qu'elle « *ne le voyait pas comme ça à ce moment-là* ». « *Si sa fille n'était pas arrivée on n'aurait pas laissé la bénéficiaire comme ça bien longtemps, ça sonnait aux cinq minutes, on ne l'aurait pas laissé de même* », dit-elle. (Paragr. 21).
- On produit comme pièce E-12 un document concernant les « *Normes et pratiques de gestion (N.P.G.)* » dont l'objet est : *Politique pour contrer la maltraitance au CSSS de Laval*. Le procureur patronal en souligne de nombreux éléments avec lesquels la Plaignante se dit tout à fait d'accord. Elle mentionne cependant et toujours qu'il n'y a pas eu d'abus physique ou psychologique à l'endroit de la bénéficiaire qui, dit-elle, « *savait qu'on l'aimait bien* ». Madame Gélinas nie avoir fait preuve de quelque méchanceté ou avoir posé des gestes de maltraitance. Elle admet que la bénéficiaire ne devait pas être sous contention. Mais, dit-elle, ce n'était pas le but des gestes qu'on lui reproche. « *Vu de l'extérieur, c'est sûr que je ne le referais pas* », affirme-t-elle avant d'ajouter que « *même mise à part la vision extérieure, elle ne le referait pas* ». « *Je suis 40 heures par semaine avec les patients, on fait tout ensemble, je ne vois pas mon geste comme de la maltraitance, c'était de la taquinerie* », insiste encore une fois Madame Gélinas qui « *n'accepte pas et n'acceptera jamais de la violence ou de la maltraitance à l'endroit des bénéficiaires* ». « *Madame A. avait confiance. Si ça l'avait dérangée, elle était capable de le dire* », précise-t-elle. (Paragr. 25).
- Lorsqu'elle a rencontré Mesdames Duguay et Huet, la Plaignante a dit à Madame Duguay qu'elle était désolée de la situation dans laquelle elle la mettait parce que, dit-elle, « *on faisait une belle équipe* ». Elle lui a dit qu'elle le regrettait amèrement. (Paragr. 26).
- Madame Gélinas connaît le *Code d'éthique* publié en juillet 2009 par le CSSS de Laval produit comme pièce E-13. Elle le respecte. Selon elle, la façon dont elle a agi le soir du 12

octobre ne va pas à l'encontre dudit Code parce qu'il ne s'agissait pas de maltraitance. « *Le geste n'a pas été posé parce que la bénéficiaire faisait de l'errance, on l'adorait Madame A.* », exprime la Plaignante qui qualifie son geste de spontané, de non réfléchi, rappelant que la situation n'a même pas duré cinq minutes. (Paragr. 27).

Selon le témoignage de Madame Katy Duguay

- Madame Duguay n'a pas eu à sanctionner Madame Gélinas auparavant. Cette dernière s'est excusée auprès d'elle au sujet de l'événement. (Paragr. 80).

Selon le témoignage de Madame Marie-France Jobin

- Lorsque Madame Jobin mentionne à ses interlocutrices qu'il y a trois ans qu'elle travaille contre la maltraitance, Madame Gélinas répond : « *Pour moi, c'est pas de la maltraitance, c'est une question de perception si on ne connaît pas l'histoire.* ». La discussion dure environ cinq minutes et se termine lorsque le témoin dit aux deux PAB : « *Malheureusement nous devez quitter.* ». (Paragr. 146).
- Au moment où les deux collègues sortent du bureau, Madame Duguay arrive. Madame Gélinas demande de lui parler et l'on convient que tout le monde reprenne place dans le bureau. La Plaignante dit alors : « *Vous devez être très déçues. Je ne voulais tellement pas vous décevoir. On voulait rigoler. Je n'avais pas de mauvaises intentions, je ne voulais pas vous décevoir, vous ne méritez pas ça.* ». Selon le témoin, Madame Gélinas est très repentante. Quant à sa collègue, elle n'a presque pas parlé au cours de cet échange qui a duré environ trois minutes. (Paragr. 147).

La crédibilité des témoins

[199] Les critères établis par la jurisprudence pour évaluer la crédibilité des témoins sont bien connus et ont été fidèlement cités par le procureur patronal dans son argumentation. J'ai vu les témoins, je les ai entendus, et, appliquant lesdits critères, il m'apparaît que tous et chacun des témoins ont fait preuve de sincérité. Bien sûr, ceux qui n'étaient pas présents au moment de l'incident du 12 octobre 2016 ne peuvent témoigner que de ce qu'on leur a dit et, surtout, de ce qu'ils ont retenu de ce qui leur a été dit. J'y reviendrai plus tard en procédant à l'analyse de la lettre de congédiement pièce E-1. Disons dès maintenant que l'on peut comprendre, jusqu'à un certain point, que des personnes en quelque sorte traumatisées par l'histoire racontée par la fille d'une résidente en pleurs, qui n'a pas eu le bénéfice de se faire raconter l'événement par ses auteurs ou même par les personnes à qui ces auteurs ont fourni des explications qui, elles, n'ont pas été retenues et donc n'ont pas été transmises à celle qui croit sa mère en danger, ces personnes, dis-je, peuvent, sans être de mauvaise foi, ne retenir que ce qui pourrait, selon elles, la rassurer, voire la consoler. J'ajoute que,

sans l'ombre d'un doute, puisque cela a été invoqué à quelques reprises et de façon non équivoque soit par des témoins de l'Employeur soit par son procureur, que le « *contexte médiatique* », la peur des médias que j'ai plus haut qualifiée de « *média phobie* », ont privé les représentants de l'Employeur d'une saine objectivité, sans pour autant les amener à mentir devant le Tribunal.

La possibilité d'interaction avec la résidente

[200] Les trois témoins qui sont le plus en mesure de le faire, parce qu'elles ont passé des heures avec Madame A., parce qu'elles devaient lui apporter une attention spéciale pour éviter qu'elle fasse de l'errance jusqu'à épuisement, parce qu'elles devaient l'occuper par toutes sortes de moyens, ce qui, selon Madame Katy Duguay, demandait de la créativité, ces trois témoins donc, soit Mesdames Gélinas, Brassard et Pierre-Louis, ont tous affirmé que la résidente, si l'on prenait le temps de lui parler et si elle pouvait se concentrer sur ce qu'on lui disait ou qu'on lui faisait, réagissait de façon adéquate. C'est ainsi que, lorsque la Plaignante lui a dit que si elle tentait de se lever, elle lui mettrait du « *scotch tape* » pour l'empêcher de le faire, Madame a répondu : « *t'es folle toi* ». Cette preuve non contredite démontre clairement que la résidente savait ce que Madame Gélinas tentait de faire et, en quelque sorte, participait au jeu peut-être mal choisi mais dénué de toute méchanceté auquel on avait recours pour occuper la dame et l'empêcher de marcher partout jusqu'à ce qu'elle s'épuise ou qu'elle dérange les autres résidents dont quelques-uns, toujours selon la preuve, réagissaient mal à cette intrusion.

La Plaignante Madame Josée Gélinas

[201] Je ne reprendrai pas les témoignages de tous les témoins entendus, tant du côté patronal que du côté syndical, quant aux qualités que l'on reconnaît à la Plaignante, à la fois comme personne et comme soignante. Cette préposée aux bénéficiaires allait au-delà de son devoir en faisant des gâteries aux résidents confiés à ses soins, en leur apportant des films, des produits de son jardin et en faisant preuve d'autres attentions et délicatesses qui démontrent non seulement son dévouement et sa bonté mais également l'impossibilité qu'elle soit tout à coup devenue l'auteure de maltraitance. J'invite les lecteurs à relire ce que ces témoins ont dit devant moi au sujet de Madame Josée Gélinas.

Le geste posé par la Plaignante

[202] J'ai tenu à rapporter, plutôt deux fois qu'une, les témoignages concernant le geste posé par Madame Gélinas et sa collègue le soir du 12 octobre 2016. Je rappelle tout d'abord qu'au moment où la Plaignante avise la résidente qu'elle va utiliser du « *scotch tape* » pour l'empêcher de se lever, elle est assise face à elle, genoux contre

genoux. Ainsi, de toute façon, Madame A. ne pouvait se lever. Le « *scotch tape* », même le ruban adhésif éventuellement posé par la collègue ne changeaient rien à l'impossibilité pour la résidente de poursuivre son errance, et ce, il faut le préciser, au moment où des membres du personnel sont à leur souper et qu'il faut donc éviter, dans la mesure du possible, d'avoir à utiliser les services de membres du personnel restant pour surveiller continuellement les allées et venues de Madame A.

[203] Au départ, la Plaignante n'entendait utiliser que du « *scotch tape* », ce qu'elle a fait en plaçant une bande autour du torse de la résidente, bande qui ne faisait pas le tour du dossier mais était simplement collée de chaque côté de ce dernier, et une bande sur chaque avant-bras où poignet, par-dessus les vêtements, bande qui ne faisait pas le tour du bras de la chaise mais y était encore une fois simplement collée de chaque côté. On peut évidemment qualifier ce dispositif de « *contention* », mais, à mon sens, à ce stade, on n'en est encore qu'à la taquinerie qui fait d'ailleurs en sorte que la prétendue « *contentionnée* » part à rire. L'argument de l'Employeur selon lequel ce geste était planifié ne repose pas sur la preuve. On prête ici des mauvaises intentions à la Plaignante, alors que, du même souffle, on soumet que le geste lui-même doit être considéré comme étant de la maltraitance sans égard à l'intention. Dans les circonstances, l'absence de toute planification de ce geste et sa nature même démontre, avec respect, l'absence de toute trace de méchanceté de la part de Madame Gélinas. Étourderie, peut-être, mauvaise inspiration, peut-être, non-respect du plan de traitement, sûrement, mais maltraitance, je ne le crois pas.

[204] Après que Madame Gélinas eut placé son « *scotch tape* » tel que plus haut décrit, sa collègue, comme on le voit sur la vidéo, est allée en courant chercher du ruban adhésif qu'elle a posé autour des poignets de Madame A., sur sa peau et, cette fois-là, autour des bras de la chaise, ce qui, bien sûr, constituait une contention. Encore une fois, si ce geste avait été planifié, on suppose facilement que l'on aurait prévu avoir sur place ce qui était nécessaire à la réalisation du projet. Par ailleurs, la Plaignante aurait pu prétendre que son geste à elle ne constituait pas la pose d'une contention et que sa collègue ne lui a pas demandé la permission pour mettre ce ruban autrement plus solide que du « *scotch tape* ». Elle ne l'a pas fait. Elle a assumé son geste et celui de sa collègue, et cela ajoute à sa crédibilité et également met à mal l'argument de la partie patronale selon lequel elle aurait tenté de banaliser son geste.

[205] Sur la question de cette prétendue banalisation de son geste par Madame Gélinas, est-il nécessaire de rappeler le nombre de personnes à qui elle s'est excusée, y compris à la fille de la résidente le soir même de l'incident, l'insistance sincère qu'elle a démontrée lors de ses rencontres avec les représentants de l'Employeur et lors de son témoignage sur le repentir qu'elle éprouvait. La Plaignante n'a pas banalisé son geste, elle n'accepte tout simplement pas qu'on lui prête la méchanceté, la brusquerie, le manque de respect, le manque de considération, la mauvaise humeur, etc., que l'on retrouve derrière les véritables gestes de maltraitance.

[206] Personne ne remet en question la disposition du *Code civil* qui dit que la bonne foi se présume. Il me semble, avec égards, que l'on a, dans les circonstances de cette affaire, mis de côté le témoignage de la Plaignante et ainsi présumé de sa mauvaise foi.

Il faut se rappeler que Madame Gélinas ou sa collègue sont allées chercher Madame A. pour l'amener dans le poste qui est vitré, situé face à l'ascenseur susceptible de s'ouvrir à tout moment, pour laisser passer un visiteur, comme ce fut le cas, et qui est également surveillé par caméra. Tout cela est évidemment à la connaissance de la Plaignante. Il me semble que non seulement on présume de sa mauvaise foi, on lui prête de mauvaises intentions, d'excellente PAB qu'elle a toujours été on conclue qu'elle est devenue malfaisante, maltraitante, mais, de plus, elle ne serait pas très intelligente, comme sa collègue PAB et l'infirmière en charge qui assistent à tout cela et n'intervient pas. « *Viens collègue, on va aller chercher une résidente pour lui faire subir de la maltraitance et on va l'installer dans un aquarium, face à l'ascenseur, à la croisée des aires de circulation du deuxième étage et sous l'œil de la caméra !* ». Il y avait 17 ans que la Plaignante travaillait pour l'Employeur. Il me semble qu'on se serait rendu compte bien avant qu'elle était à ce point tarée !

Les conséquences du geste posé par la Plaignante

[207] Pour faire bonne mesure, on a tenté d'établir par le témoignage d'une représentante de l'Employeur, qu'une ecchymose, dont on donne même la couleur, aurait été présente sur l'un des poignets de la résidente, peut-être causée, on n'en est pas certain, par le ciseau avec lequel on a enlevé le ruban adhésif autour dudit poignet. Or, l'infirmière Pierre-Louis n'a vu aucune ecchymose sur le poignet de Madame A., et la même personne qui aurait constaté la présence de cette ecchymose convient, par ailleurs, qu'un examen d'un médecin fait la même journée, que cette prétendue constatation mentionne qu'il n'y a pas d'ecchymose aux poignets de la dame.

[208] On a fait valoir, s'appuyant sur le récit de la fille de la résidente qui constitue du oui-dire, qu'après l'incident, Madame A. aurait mentionné : « *Je veux m'en aller chez nous* ». Si, non seulement on lit le témoignage des personnes qui étaient le plus souvent et le plus longtemps en contact avec la résidente mais si on en tient compte, en présumant de la bonne foi de ces témoins dont la crédibilité n'a pu être attaquée, ce souhait exprimé par la dame âgée en perte d'autonomie aurait été exprimé par elle de façon régulière et on peut facilement le comprendre et en être convaincu.

[209] Avec égards, dans les circonstances et devant la preuve valablement faite devant moi par les témoins qui ont accepté de venir témoigner, je ne vois pas comment on pourrait affirmer, voire même supposer que le geste de Madame Gélinas aurait eu quelque conséquence physique ou psychologique sur la résidente dont elle prenait soin.

La réaction de Madame Lamoureux

[210] Malgré que j'en arrive à la conclusion qu'il n'y a pas eu de maltraitance à l'endroit de sa mère, je n'en comprends pas moins la réaction de Madame Lamoureux qui, ne connaissant pas le contexte révélé par la preuve, a eu la perception que celle-ci

faisait l'objet de mauvais traitements. Les circonstances se prêtant mal aux explications élaborées, les deux PAB en devoir et l'infirmière n'en ont pas donné et la fille de la résidente n'en a pas demandé. Non seulement cette personne, qui avait la générosité de visiter régulièrement sa mère malgré la peine que devait lui causer le fait de la voir dans cet état, a vu cette peine aggravée par cette situation qu'elle n'a pas été en mesure d'apprécier correctement, mais, de plus, sa mère s'étend souillée, elle a dû assister à ce que Madame Gélinas a dû faire pour remédier à la situation. N'importe qui retournerait à la maison bouleversé.

La réaction de l'Employeur

[211] Les représentants de l'Employeur, je l'ai déjà dit, ont sans doute aussi été bouleversés, voire traumatisés non tellement par le geste posé par ses employés, mais par la perspective que ce geste fasse éventuellement les manchettes des médias, amplifié, cité hors contexte et sans les explications qui m'ont été données par les acteurs de l'incident. C'est ainsi que, selon moi et avec respect, les représentants de l'Employeur ont tout fait pour rassurer Madame Lamoureux et pour éviter de voir apparaître à la porte du Centre journalistes et caméras. Ce faisant, cependant, ils ont sans doute conforté la fille de la résidente dans son impression que sa mère avait été maltraitée, et cela est absolument malheureux.

[212] On a dit, c'est l'un des témoins présenté par l'Employeur qui l'a affirmé, que ce dernier tenait autant à ses employés qu'aux personnes que l'on confiait à leurs soins et, en règle générale, je le crois. Dans ce cas-ci, cependant, il me semble que l'on aurait dû, même timidement, prendre la défense de ces employés qui avaient fait la preuve de leur excellence depuis des années et fournir à la fille de la résidente les explications qu'elle n'avait pas eues le soir même de l'incident, en y mettant un minimum de conviction. Il appert que l'on a plutôt mis de côté ces explications, que l'on n'y a pas cru alors qu'elles sont, à la fin, tout à fait logiques et crédibles. J'ajouterai qu'à défaut par l'Employeur de prendre la défense de ses employés, ou d'au moins tenter de le faire, on aurait pu, on aurait peut-être dû, permettre auxdits employés de se défendre eux-mêmes. On rêve d'une rencontre entre les employés impliqués et la fille de la résidente, dans la sérénité et la bonne foi, au cours de laquelle Madame Lamoureux aurait pu entendre ce que les gens qui prenaient soin de sa mère avaient à dire pour la rassurer et la convaincre. J'aurais souhaité que cette Dame assiste au moins au témoignage de Madame Gélinas et décide pour elle-même si sa perception de l'incident collait bien à la réalité. Je lui prête autant d'intelligence qu'à l'arbitre que je suis et je n'aurais pas été surpris qu'elle en vienne à la même conclusion.

La maltraitance

[213] La maltraitance est définie comme suit :

3. DÉFINITION

Chaque personne impliquée dans les soins et services, l'est dans un contexte d'une relation basée sur le respect de l'ensemble des droits de la personne et de sa sécurité. Nous avons les mêmes attentes face aux consultants, aux visiteurs, aux bénévoles, aux stagiaires ou à toute personne œuvrant dans notre CSSS.

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne. »
Organisation mondiale de la santé (2002)

[214] La maltraitance à l'endroit des personnes vulnérables, je l'ai dit d'entrée de jeu, est inacceptable, intolérable, et doit faire l'objet des mesures les plus sévères pour tenter de la contrer et d'y mettre fin. La société ne peut tolérer que les gens à qui l'on confie l'immense responsabilité de prendre soin des personnes pour lesquelles nous ne sommes pas en mesure de le faire nous-mêmes, doivent s'acquitter de leurs tâches comme si nous le faisons nous-mêmes.

[215] La partie patronale a soumis, à l'appui de son argumentation, plusieurs décisions de collègues arbitres ayant refusé d'intervenir pour modifier des sanctions très sévères, dans la plupart des cas un congédiement imposé à un employé ayant posé des gestes de maltraitance. L'analyse de ces décisions démontre que les gestes reprochés aux plaignants dans et dont on a fait valablement la preuve dans ces affaires, dans l'échelle de la gravité, sont loin, très loin, sont à des années-lumière de celui qui est reproché à Madame Gélinas.

[216] Dans le cas qui nous occupe, comme l'a mentionné l'un des témoins présenté par l'Employeur, il fallait faire preuve de créativité pour occuper la résidente. On avait tenté de tendre un drap dans le corridor comme barrière « *psychologique* » pour que cette dernière comprenne qu'elle devait interrompre sa marche incessante à cet endroit, où, du moins, sans tenir à l'espace ainsi limité pour poursuivre son errance. Madame A. a tiré sur le drap et a éliminé l'obstacle. Poursuivant sa route et roulant par-dessus le drap avec sa machette, la résidente aurait pu tomber et se blesser gravement. La créativité empreinte de la plus grande bonne foi peut comporter son lot de risques.

[217] La créativité dont a fait preuve Madame Gélinas en inventant ce jeu d'une barrière, elle aussi psychologique, à l'aide du « *scotch tape* » d'abord utilisé pour signifier à la résidente qu'elle ne devait pas se lever, ce qu'elle n'aurait pu faire de toute façon, la Plaignante étant assise en face d'elle, n'était effectivement qu'un jeu auquel d'ailleurs Madame A. a participé, selon les réactions notées par les deux PAB présentes ainsi que par l'infirmière en charge qui n'a pas jugé nécessaire ni même approprié d'intervenir. Le jeu a cessé d'être une barrière psychologique et est devenu une véritable contention, toujours inutile cependant parce que Madame Gélinas est toujours assise face à la résidente, lorsque du ruban adhésif beaucoup plus robuste a été utilisé. L'intention au départ restait la même, mais la perception que pouvait avoir une personne mal informée des circonstances pouvait être et a été le point de départ de la saga dont je suis saisi.

[218] La taquinerie faite à la résidente était probablement mal choisie. Elle n'a pas été expliquée à la fille de Madame A. le soir même de l'incident, les circonstances évidemment ne s'y prêtant pas très bien. Le jeu auquel Madame Gélinas et sa collègue ont fait participer Madame A. a été expliqué aux représentants de l'Employeur mais ce dernier n'y a pas cru. Ainsi, les circonstances entourant l'incident et les motifs de leur geste invoqués par les deux employées n'ont pas fait partie des explications fournies à la fille de la résidente, si tant est que l'on ait même tenté d'expliquer à cette dernière ce qui s'était réellement passé et qui a été prouvé devant moi.

[219] Certains témoins de l'Employeur ont fait état dans leur témoignage de la crainte entretenue par ce dernier que sa réputation soit entachée par l'image qui se dégageait de la situation perçue par la fille de Madame A. au sortir de l'ascenseur du deuxième étage le soir du 12 octobre 2016. Le procureur patronal, dans son argumentation écrite, reprend ce thème et l'exprime de la façon suivante :

166. Au surplus les gestes commis par madame Gélinas et surtout dans une période médiatique propice à la notion de protection devant être accordé aux personnes âgées et vulnérables actuellement en cours , les agissements de madame Gélinas ont eu un impact négatif sur la réputation de l'organisation via la réaction de la fille de madame A. sans compter également que la réputation de l'organisation est susceptible d'être entachée sur la place publique;

[220] Ce que j'ai qualifié de « *média phobie* » a, de toute évidence, contribué à fausser le jugement de l'Employeur et l'a conduit à écarter la présomption de bonne foi dont bénéficiait et bénéficie toujours Madame Gélinas. Pour rassurer la fille de la résidente, plutôt que de tenter de la convaincre que ces employés étaient d'excellents employés depuis de nombreuses années, qu'elles avaient peut-être forcé un peu leur imagination pour tenter d'occuper Madame A., mais qu'elles ne pouvaient pas, en un instant, en une occasion, en un endroit et à la vue de tous, s'être transformées soudainement de personnes bienfaitrices et pleines de compassion en marâtres sadiques et inintelligentes. Pour, selon l'Employeur, éviter le tapage médiatique et satisfaire Madame Lamoureux, on a offert à ces derniers la tête de Madame Gélinas, celle de Madame Pomerleau et celle de Madame Pierre-Louis. Je suis absolument convaincu qu'on n'en exigeait pas autant et qu'on ne l'aurait pas fait si on leur avait présenté la situation sous son véritable jour.

La faute

[221] La Plaignante, avec respect pour l'opinion contraire, a commis une faute, mais une faute infiniment moins grave que celles qu'on lui reproche pour lesquelles on lui a imposé la peine capitale.

[222] La Plaignante, avec respect, n'a pas posé de gestes de maltraitance ou pouvant s'apparenter à de la maltraitance, eu égard aux circonstances révélées par la preuve.

[223] La Plaignante a commis une faute technique en ne respectant pas le plan de travail élaboré plusieurs jours auparavant, sans peut-être même que l'on sache alors que la résidente se livrerait à de l'errance jusqu'à épuisement, avec les dangers que cela comporte. Elle a, contrairement au plan de travail, mis elle-même ou laissé mettre des contentions à Madame A., contentions inutiles encore une fois dans les circonstances mais mises en toute spontanéité, en toute visibilité, en toute innocence.

[224] Madame Gélinas n'a pas démontré, au cours d'une carrière de 17 ans, de la compassion et même de ce qu'elle appelle de l'amour pour les gens vulnérables confiés à ses soins, pour devenir méchante, maltraitante et de mauvaise foi tout à coup dans le cas d'une résidente ayant des problèmes particuliers pour laquelle on a, pendant quelques minutes, imaginé une façon de l'occuper et de l'empêcher de se livrer à une activité dangereuse pour elle. La Plaignante a commis une faute dont je répète qu'elle était, à mon point de vue, technique, et cette faute mérite une sanction.

[225] La jurisprudence enseigne et la justice exige qu'une sanction imposée par un Employeur soit proportionnelle à la faute reprochée, qu'elle soit raisonnable, eu égard aux circonstances révélées par la preuve et non basée sur la perception qu'ont pu avoir certaines personnes de la situation. Dans le cas qui nous occupe, c'est après une interminable réflexion et ayant pris en considération tout ce que j'ai entendu, autant de la part des témoins que des procureurs, tout ce que j'ai lu dans la jurisprudence que m'ont soumis ces derniers, avec le sentiment profond que la décision que je m'appête à rendre répond à tous les critères développés par la jurisprudence en semblable matière et servira de façon efficace la discipline nécessaire pour éviter que, dans des circonstances similaires, des erreurs semblables, du même genre, de la même gravité, de la même ampleur ne soient commises, que j'annule la mesure prise pour lui substituer une sanction raisonnable et proportionnelle à la faute.

VIII- DÉCISION

Pour ces motifs le Tribunal :

Annule le congédiement imposé à la Plaignante.

Impose à la Plaignante une suspension sans solde de deux semaines prenant effet à la date de son congédiement.

Ordonne la réintégration de la Plaignante dans son emploi, dans son poste et ses fonctions avec tous ses droits et privilèges dans les 30 jours des présentes.

Ordonne à l'Employeur de verser à Madame Gélinas le montant du salaire et des autres avantages dont elle a été privée, rétroactivement à la date de la fin de la période de suspension ci-haut mentionnée, avec les intérêts au taux prévu au *Code du travail*.

Réserve sa juridiction pour, à la demande de l'une des parties, trancher tout litige pouvant découler de l'application des présentes et pour traiter de la question des dommages moraux et exemplaires réclamés pour atteinte à la réputation et à l'intégrité de la Plaignante.

Mario Létourneau
Arbitre

Pour le syndicat : M. Gilles Tremblay

Pour l'employeur : Me Yves Majeau

Dates d'audience : 13 et 14 mars 2017, 2 et 16 juin 2017