

**Syndicat des travailleuses et travailleurs de Hilton Québec (CSN)
et Innvest Reit (Hilton Québec) (grief syndical)**

2018 QCTA 695

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt : 2019-3032

Date : 27 novembre 2018

DEVANT L'ARBITRE : MARTIN RACINE, avocat

**SYNDICAT DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS DE HILTON QUÉBEC (CSN)
« le Syndicat »**

Et

**INNVEST REIT (HILTON QUÉBEC)
« l'Employeur »**

GRIEFS SYNDICAUX N^{OS} : 2018-07 et 2018-19

Convention collective 2016-2020

SENTENCE ARBITRALE

LE LITIGE

[1] Par son grief du 22 février 2018, le Syndicat conteste que l'Employeur ait installé des caméras de surveillance dans les ascenseurs de service utilisés notamment par les employés alors que le grief du 19 avril 2018 conteste l'installation d'une caméra de surveillance dans la réserve du service des banquetts.

[2] Les deux griefs demandent le retrait de ces caméras ainsi que notamment des dommages « réels, moraux ou exemplaires ».

LA PREUVE

[3] Le Syndicat a fait entendre Stéphane Bilodeau, serveur de banquets, ainsi que M^{me} Louise Jobin, préposée au ménage depuis 2017 et présidente du Syndicat alors que Luc Vallières, directeur de la sécurité, a témoigné à la demande de l'Employeur.

[4] Une visite des lieux a aussi été effectuée, au cours de laquelle l'arbitre a pu utiliser un ascenseur de service, observer la réserve de banquets, le magasin général de même que le bureau du directeur de la sécurité et traverser le hall de réception (*lobby*).

Le contexte général

[5] L'Employeur exploite un hôtel relié au Centre des congrès de Québec et situé à proximité de la colline parlementaire. C'est ce qui fait qu'en plus des événements tenus à l'hôtel (congrès, banquets, mariages), d'autres manifestations d'envergure ont lieu dans son environnement immédiat, de sorte que de nombreuses personnes y ont accès, en plus des clients et de ses employés.

[6] De plus, dans le cadre de ses opérations courantes, d'autres personnes ont accès à l'intérieur de son immeuble où l'on retrouve 571 chambres et 22 salles de réunion, y compris la salle de bal. Il s'agit notamment des fournisseurs, ainsi que de divers sous-traitants qui peuvent venir effectuer des réparations et préparer des installations en vue de la tenue de divers événements.

[7] Le directeur de la sécurité Luc Vallières, qui œuvre dans ce domaine depuis de nombreuses années, a constaté des lacunes, à son arrivée chez l'Employeur en 2008, et a fait installer graduellement 51 caméras à divers endroits, en débutant par ceux qui lui apparaissaient les plus « vulnérables », en fonction des budgets qui lui étaient alloués.

[8] C'est ainsi que toutes les portes d'entrée et de sortie sont munies de caméras, que l'on retrouve également dans le hall de réception, les restaurants, le quai des marchandises, la salle de bal, les accès aux salons etc.

[9] Aussi, il témoigne que tous les endroits où à sa connaissance des montants d'argent sont conservés ont fait l'objet d'une installation. De façon générale, il s'agit d'assurer la sécurité des clients et des employés, de même que de l'édifice et des valeurs qui y sont conservées.

[10] Dans la majorité des cas, c'est plus en fonction d'un objectif de prévention d'événements regrettables que cela a été fait, malgré qu'il y avait un historique de certains vols dans les restaurants.

[11] Il reconnaît qu'une situation particulière a justifié l'installation d'une caméra à la plonge. De plus, celles que l'on retrouve à la réception (front desk), qui captent le visage du client et non celui de l'employé, résultent de la présence d'argent dans le tiroir.

[12] En outre, la pose d'une caméra dans le grand réfrigérateur a été faite à l'occasion d'une enquête où l'on soupçonnait qu'il s'y produisait des vols.

[13] M. Vallières évoque aussi une urgence médicale survenue en décembre 2017 qui a entraîné le décès d'un client et l'utilisation des images a permis de prendre connaissance de la chronologie des événements avant que le client ne se rende à sa chambre à partir de la salle de bal.

[14] De même, il réfère aussi au cas d'un client qui a été agressé dans sa chambre en mars 2018 et qui a pris la fuite en utilisant l'ascenseur de service entre le 8^e et le 3^e étage; le visionnement des images captées, qui ont été remises au service de police, a permis d'identifier les agresseurs et de documenter les événements.

[15] Les caméras sont aussi utiles à l'occasion lorsque, à la consigne, un client veut réclamer un objet qu'il croit avoir laissé. C'est aussi le cas lorsqu'il survient un accident et qu'un client se blesse, en vue d'une défense à une poursuite en responsabilité.

[16] En plus du contrôle permanent de certains accès, notamment en ce qui a trait à la porte utilisée par les employés et celle donnant accès aux ascenseurs de service à partir du hall de réception, installé dans le cadre du G7, l'Employeur utilise des agents de sécurité qui effectuent des patrouilles. Cependant, selon M. Vallières, « ils ne peuvent être partout » et leur nombre doit être limité pour des motifs budgétaires. L'utilisation de caméras à certains endroits permet donc un contrôle accru qui complète les autres outils en matière de sécurité sans ajout d'effectifs importants.

[17] Il témoigne que l'usage des caméras ne vise pas à surveiller les employés mais à enregistrer les événements qui peuvent se produire et qu'elles seront utiles alors pour « enquêter sur une situation ».

[18] En outre, cela permet d'assurer la sécurité en contrôlant l'identité des personnes circulant à certains endroits, ce qui a, à son avis, pour effet de protéger les employés. M. Vallières ajoute qu'il n'y a aucune caméra cachée et qu'elles sont plutôt apparentes afin d'avoir un effet dissuasif.

[19] En ce qui a trait à la possibilité d'usage pour des mesures disciplinaires, il est admis par l'Employeur qu'il a utilisé dans le passé à quelques reprises des

enregistrements vidéo effectués à partir des caméras de l'hôtel dans le processus d'enquête à l'occasion de mesures disciplinaires imposées à des employés.

[20] Toutefois, M. Vallières indique que les caméras n'ont jamais servi à initier un processus disciplinaire et que c'est seulement lorsqu'un événement est rapporté, telle une dénonciation à la suite d'une altercation ou une plainte, que les enregistrements sont utilisés.

[21] La majorité des caméras sont reliées au bureau du directeur de la sécurité où on retrouve deux écrans identiques divisés en 16 parties, chacune reliée à une caméra distincte. Trois d'entre elles présentent en continu des images prises à l'intérieur des ascenseurs de service. Celles prises dans les cinq ascenseurs utilisés par les clients apparaissent dans d'autres parties de l'écran.

[22] Il y a aussi un moniteur dans le bureau du superviseur de la réception qui peut regarder en direct ce qui se passe au « front desk », à partir d'une seule caméra. On retrouve également un moniteur dans le bureau de la téléphoniste d'où elle peut voir quatre images provenant du centre de conditionnement physique et de la sortie du club de santé.

[23] M. Vallières ignore quelle est la procédure d'accès à un visionnement pour une personne qui serait impliquée et il croit que ce serait les ressources humaines qui en décideraient.

Les ascenseurs

[24] M. Vallières témoigne que les moyens techniques existant lors de la construction de l'hôtel et la mise en service des huit ascenseurs ne permettaient pas l'ajout d'un câble électronique de poursuite pour la transmission d'images vidéo. Cette technologie, disponible depuis 1994, a d'ailleurs été installée il y a plusieurs années au Casino de Charlevoix où il a œuvré antérieurement.

[25] Il ajoute que l'installation de caméras dans les ascenseurs d'hôtels est maintenant la norme et qu'on y a eu recours lors de la remise à neuf des huit ascenseurs de l'hôtel en 2017 pour des raisons de sécurité.

[26] Il réfère notamment à une situation qui se produit régulièrement, à chaque semaine, lorsque les boutons d'appel d'urgence sont « accrochés », ce qui entraîne une communication automatique de la téléphoniste à l'ascenseur concerné. Quand il n'y a pas de réponse, sans le recours aux caméras, on ignorerait si une personne y est tombée ou a perdu connaissance ou si elle a tout simplement quitté l'ascenseur sans le recours aux caméras.

[27] Antérieurement, un agent devait absolument se rendre au hall de réception pour appeler la cabine afin de « valider » la situation, ce qui prenait du temps et pouvait nécessiter de faire descendre l'ensemble des ascenseurs, ce qui n'était pas rassurant

pour les clients. Désormais, des mesures individuelles touchant l'ascenseur concerné peuvent être immédiatement prises en utilisant l'image provenant de la caméra de l'ascenseur, y compris l'évaluation de l'état de la personne après avoir tenté de communiquer avec celle-ci. M. Vallières ajoute avoir eu à communiquer à au moins deux reprises avec M^{me} Jobin lors de pannes qui surviennent régulièrement.

[28] Le rappel des trois ascenseurs de service n'affecte pas ceux utilisés par les clients. M. Vallières reconnaît qu'il n'y a pas présentement de caméra dans le monte-charge utilisé par les fournisseurs et les sous-traitants mais indique que cela sera fait prochainement, car il y a d'ailleurs une partie d'écran libre sur le moniteur pour les images provenant de cette future caméra.

[29] Les images captées par les caméras des ascenseurs sont enregistrées sur le disque dur d'un ordinateur et elles s'effacent automatiquement après 30 jours en ce qui a trait à l'ascenseur des clients ou un mois et demi à deux mois pour ce qui est des ascenseurs de service. Cette plus grande durée s'explique par le fait que ces ascenseurs sont moins utilisés de sorte qu'il y a moins d'enregistrements effectués car ceux-ci résultent d'un déclenchement automatique de la caméra lors de l'utilisation de l'ascenseur.

[30] M. Vallières dépose et commente dix rapports d'interventions d'agents de sécurité (E-3) qui corroborent d'une certaine façon son témoignage puisqu'il y est question de pannes d'ascenseurs, de déclenchement du bouton d'urgence sans personne à bord entre le 24 septembre et le 3 novembre 2018. La majorité concerne les ascenseurs de clients. Cependant, il y est toutefois question d'un cas où les clients sont dirigés vers l'ascenseur de service (9 octobre) et d'un autre où l'usage de la caméra a révélé qu'il n'y avait personne à l'ascenseur de service malgré le déclenchement du bouton d'urgence (30 octobre). Il y a eu aussi la situation d'un client essayant d'utiliser les ascenseurs de service (21 octobre) et celle d'une personne suspecte qui a eu accès à des endroits où elle n'aurait pas dû aller malgré les autres mesures de sécurité (10 octobre).

[31] De son côté, Louise Jobin, qui est préposée au ménage depuis 2017, après avoir occupé un emploi de préposée aux chambres durant de nombreuses années, témoigne qu'elle a à utiliser à de nombreuses reprises l'ascenseur de service durant son quart de travail. Elle s'y sent tout le temps mal à l'aise même si elle n'a rien à se reprocher, ne serait-ce que lorsqu'elle replace son soutien-gorge ou son pantalon. Elle considère que l'Employeur exerce une surveillance en direct puisqu'il lui est arrivé fréquemment de voir M. Vallières regarder les images prises par les caméras sur les moniteurs de son bureau.

[32] En tant que présidente du Syndicat elle sait aussi que M. Voyer, chef du service technique, peut avoir accès à ces images, même à partir de l'extérieur de l'hôtel. Elle ajoute qu'« ils peuvent zoomer ». Ainsi, il est possible de voir le nom d'un client à partir de la caméra qui est située à la réception. De plus, l'Employeur n'a pu l'assurer que les

images prises à partir des caméras ne seront pas utilisées dans le cadre de mesures disciplinaires. D'ailleurs cela a déjà été fait dans le cas de deux employés dont elle donne le nom.

[33] À sa connaissance, les préposées aux chambres utilisent les ascenseurs de service, (qu'elle nomme *ascenseurs des employés*), au minimum six fois par jour s'il ne survient pas d'événements particuliers. Les chasseurs les utilisent à de nombreuses reprises et les employés de la réception le font un minimum de huit fois alors que c'est beaucoup plus fréquent pour les employés affectés aux banquets. En fait, elle considère que les ascenseurs constituent un outil de travail important des employés.

[34] Aussi, tous les employés qui se rendent au sous-sol pour prendre leur repas à la cafétéria ont recours aux ascenseurs.

[35] Dans le cadre de ses fonctions de préposée au ménage, selon son horaire de travail de 8h00 à 16h00, elle doit effectuer à deux reprises une tournée des poubelles de tous les étages, ce qui l'amène à « bloquer » un ascenseur et entreprendre une tournée d'une durée approximative de 20 minutes au cours de laquelle elle se rend aux étages 3 à 23 pour aller chercher les poubelles et les vider dans le bac qui reste dans l'ascenseur. Elle est la seule préposée au ménage attitrée à cette fonction.

[36] Elle n'a aucun souvenir qu'il se soit passé un événement particulier dans les ascenseurs de service qui nécessiterait l'utilisation de caméras et elle considère que les dispositifs en cas d'urgence sont suffisants, soit l'utilisation du bouton et un contact direct avec la téléphoniste en plus de la possibilité de se servir d'un téléphone cellulaire que les employés ont le droit d'avoir avec eux durant leurs heures de travail.

[37] Elle reconnaît qu'il lui est arrivé d'avoir été prise dans l'ascenseur et qu'il est possible que cela arrive régulièrement à d'autres employés.

[38] En ce qui a trait aux images captées par l'ensemble des caméras¹, M. Vallières témoigne que, au début de l'avant-midi, durant la période d'achalandage alors qu'il est dans son bureau, il porte une attention particulière à ce qui se passe dans le hall de réception et au restaurant qui s'y trouve car c'est là qu'il peut survenir des incidents. Il indique qu'il n'a jamais à regarder ce qui se passe dans les ascenseurs et il confirme que divers employés les utilisent et que c'est Lise Jobin qui y demeure le plus longtemps lorsqu'elle « monopolise » un ascenseur pour se rendre sur chacun des étages à deux reprises dans la journée.

[39] À l'extérieur de son quart de travail, qui est de 5h30 à 14h00, l'agent de sécurité présent de 16h00 à minuit et l'autre qui le remplace de minuit à 6h00 ont accès à son bureau entre leurs patrouilles et le visionnement en direct des images captées par les diverses caméras de l'hôtel fait partie de leur travail.

¹ À l'exception de la réserve banquets

La réserve banquets

[40] Stéphane Bilodeau, qui est serveur de banquets depuis 1994, témoigne que la réserve banquets est surtout utilisée par les serveurs, pour les boissons gazeuses et les barmans pour les boissons alcoolisées. Ces derniers s'y rendent pour remplir des bars mobiles (un par 100 personnes). C'est ce qui fait que durant tout le temps où les serveurs et les barmans ont à remplir leurs chariots ou bars, ils sont directement dans l'angle de vision de la caméra.

[41] Personnellement, M. Bilodeau se sent mal à l'aise, épié, surveillé par « big brother » lorsqu'il se rend à la réserve banquets et il indique que d'autres employés lui ont fait part du même sentiment. Même si on leur a indiqué qu'il s'agissait d'une mesure de sécurité, ils considèrent que celle-ci a été prise pour eux.

[42] Or, certains d'entre eux doivent passer une bonne période de temps, soit à l'occasion jusqu'à plus d'une heure pour remplir puis vider un gros bar mobile, faire l'inventaire, balancer la caisse.

[43] À son avis, cette mesure n'est pas nécessaire puisque la raison alléguée par l'Employeur, soit le problème avec le maître d'hôtel du restaurant prélevant des boissons dans la réserve du maître d'hôtel des banquets sans l'en aviser, pourrait être réglée en limitant l'accès aux employés des banquets et en obligeant les autres à passer par le maître d'hôtel des banquets.

[44] Il indique que les personnes suivantes ont accès à ce local, soit 10 serveurs réguliers et très rarement des occasionnels, deux maîtres d'hôtels banquets, le chef barman et les barmans surnuméraires (qui n'ont pas la clé) de même que quatre à cinq maîtres d'hôtel de restaurant. Les maîtres d'hôtel sont des cadres non syndiqués.

[45] Il précise que les employés ont la consigne de ne pas laisser la porte ouverte même s'il y a un crochet pour éviter de la briser. Il n'est cependant pas surpris que la porte reste ouverte de temps à autre. Quand il se rend à cet endroit, il peut y rester entre 10 secondes et 20 minutes selon le nombre de chariots à remplir.

[46] Il reconnaît qu'il y a une caméra dans le magasin général, auquel a accès un certain nombre d'employés, et qu'aucun grief n'a été déposé à cet égard (il fait partie de l'exécutif syndical).

[47] Lors d'un événement important dans la salle de bal, il peut y avoir jusqu'à 1000 personnes et il y a alors un serveur pour environ 20 personnes. Il a eu à travailler dans le foyer au deuxième étage, où il y a également une caméra, mais il précise qu'on va y porter de la nourriture et des jus et non en chercher. Il n'y a pas eu de grief contestant sa présence malgré qu'il déclare que « on se sent épiés aux endroits où il y a des caméras ».

[48] Selon M. Vallières, l'installation de la caméra, dont le champ de vision apparaît à la photo E-1 et où a d'ailleurs eu lieu une partie de la visite, a été effectuée au début de l'année 2018 à la suite d'un rapport d'événement du maître d'hôtel des banquets qui se plaignait que des cadres du restaurant « pigeaient » dans son inventaire de boissons alcoolisées sans laisser de trace.

[49] D'ailleurs, il a aussi appris que l'on gardait à cet endroit un fond de caisse de 5 000\$ pour les bars mobiles. Il indique que c'était la première fois qu'il en entendait parler et que cette dernière information justifiait à elle seule l'installation de caméras puisqu'il y en a dans tous les endroits où on garde de l'argent ou des objets de valeur, notamment les tiroirs caisse, au coffre-fort et aux coffrets de sûreté.

[50] L'angle de la caméra est plus large que le coffre, ce qui permet de couvrir la réserve de boissons alcoolisées mais le bureau de travail, qui est à proximité, n'est pas dans le champ de vision. M. Vallières ajoute que la porte d'accès à la réserve banquets est souvent ouverte, étant située à proximité de la salle de bal et du corridor et que de nombreuses personnes y ont accès soit les maîtres d'hôtel et leur coordonnateur, le barman en chef et l'autre barman.

[51] Questionné sur la possibilité d'utiliser plusieurs caméras plutôt qu'une il répond qu'il n'avait pas les moyens financiers d'en installer trois de sorte que la caméra doit être la plus efficace possible. Il considère qu'il faut respecter les employés et éviter de fixer une personne toujours au même endroit, ce qui n'est pas le cas à son avis puisqu'on ne peut voir le bureau du responsable du bar.

[52] Contrairement aux ascenseurs, les images prises par la caméra de la réserve banquets n'apparaissent sur aucun moniteur et il n'a jamais eu à les visionner à date.

L'ARGUMENTATION

Prétentions du Syndicat

[53] Le représentant du Syndicat soumet que les griefs sont fondés sur les articles 5 et 46 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (ci-après : la Charte)² et il demande à l'arbitre d'ordonner à l'Employeur de retirer les caméras en litige et de réserver sa compétence en ce qui a trait aux dommages.

[54] Il découle, à son avis, de ces dispositions que les limitations au droit à la vie privée doivent être justifiées par des objectifs légitimes et sérieux et que les moyens utilisés doivent être proportionnels.

[55] Essentiellement, son représentant fait valoir que l'Employeur n'avait aucune justification raisonnable pour installer des caméras dans les ascenseurs utilisés par les

² R.L.R.Q., c. C-12

employés et que, en ce qui concerne la réserve banquets, il existait d'autres solutions moins intrusives.

[56] Or, en ce qui a trait aux ascenseurs, l'Employeur révèle qu'il n'est jamais survenu d'événements importants avant l'installation des caméras, la preuve de l'Employeur se rapportant à des faits survenus à compter du mois de mars 2018, pour l'agression d'un client et les rapports déposés (E-3) auxquels a référé Luc Vallières sont survenus au cours de l'automne 2018.

[57] En outre, la grande majorité de ces événements concerne les ascenseurs utilisés par les clients qui ne sont pas visés par le litige. Or, les ascenseurs où circulent les employés ne sont pas accessibles aux clients depuis le hall de réception et il est difficile de les utiliser à partir des étages étant donné qu'ils ne sont pas visibles et que de toute façon les clients qui y accèdent ne peuvent que se rendre au hall de réception.

[58] Donc, de façon habituelle, ces ascenseurs ne sont pas empruntés par les clients sauf lors d'événements exceptionnels dont la rénovation.

[59] De toute façon, s'il survient un événement, les employés peuvent se servir du bouton d'urgence ou rejoindre quelqu'un au moyen d'un appel avec un cellulaire ou l'envoi d'un texto, s'il y avait perte de connaissance d'une personne, la caméra ne pourrait nécessairement régler la situation puisque les images captées ne sont pas observées en permanence.

[60] Enfin, en ce qui a trait à la dimension budgétaire, le Syndicat se demande pourquoi l'Employeur a attendu si longtemps pour installer les caméras si cela constituait un enjeu important pour lui, étant donné que la technologie était disponible depuis longtemps et que des mesures appropriées ont, de toute façon, été prises au courant du G7 en limitant l'accès à ces ascenseurs à partir du hall de réception.

[61] Pour ce qui est de la réserve des banquets, le Syndicat conteste le moyen utilisé qui fait en sorte que la caméra qui est installée permet de capter l'image des employés qui ont des fonctions à accomplir durant des périodes significatives alors qu'il était possible que des caméras soient dirigées exclusivement sur les endroits à protéger soit notamment la réserve de boissons alcooliques et de limiter l'accès à ce local aux employés des banquets.

[62] D'ailleurs, cet endroit est déjà « doublement protégé » à cause des clés magnétiques qui sont limitées et du grillage situé devant le coffre où il y a de l'argent, lequel est déjà muni d'un cadenas.

[63] De façon plus générale, le représentant syndical rappelle que l'Employeur peut voir en direct du bureau de la sécurité des salariés qui, comme M^{me} Jobin, ne sont pas alors nécessairement dans leurs lieux de travail, qu'il est possible de faire un « zoom » et que les caméras peuvent être utilisées dans le processus d'imposition d'une mesure disciplinaire. Cela fait donc en sorte que les salariés ont le sentiment d'être épiés, ce

qui est compréhensible dans le contexte et qui va à l'encontre des principes établis par la jurisprudence qu'il invoque³.

[64] C'est ce qui fait qu'il ne pouvait y avoir en l'espèce d'intrusion dans la vie privée des salariés en l'absence de l'existence d'un problème sérieux et considérant l'atteinte importante qui en résulte.

[65] En réplique, le Syndicat fait valoir que l'absence de grief pour contester l'installation de d'autres caméras ne peut constituer une renonciation à remettre en cause l'ajout de nouvelles, puisque chaque cas doit être examiné selon son contexte.

[66] De plus, le fait que des montants d'argent importants soient gardés à un endroit ne permet pas automatiquement à un employeur de le surveiller par caméra, d'autant plus qu'il n'y a pas eu de preuve de vol.

Prétentions de l'Employeur

[67] L'Employeur considère qu'il faut prendre en compte le contexte afin de déterminer la légalité des mesures contestées.

[68] Ainsi, il soumet que l'hôtel qu'il exploite est un lieu public où de nombreuses personnes transitent à part les clients et les employés. Il est aussi situé à un « endroit stratégique », à quelques pas de l'Assemblée nationale, où se tiennent régulièrement des manifestations qui débordent à l'occasion en plus des activités ayant lieu au Centre des congrès.

[69] C'est ce qui fait qu'un niveau de sécurité important est requis, surtout en 2018, et que les motifs de prudence et de sécurité visant à assurer la prévention d'incidents dans l'hôtel afin de protéger le bâtiment et les gens qui s'y trouvent doivent être considérés. Il n'est donc pas obligatoire de démontrer que des événements importants se sont produits antérieurement.

[70] Par ailleurs, son représentant fait remarquer qu'avant l'installation des caméras en litige, il y en avait déjà 51 en place à divers endroits de l'hôtel et que cela n'a jamais fait l'objet d'un grief, ce qui démontre qu'il n'y avait pas de problèmes relatifs à une atteinte à la vie privée même si plusieurs employés peuvent être vus dans l'exercice de leurs fonctions.

[71] En outre, contrairement à des situations rapportées dans la jurisprudence soumise par le Syndicat, il n'y a aucune preuve à l'effet que les personnes salariées font l'objet d'une surveillance constante ou complète.

[72] Les caméras en litige ne sont pas dirigées sur un poste de travail et peuvent capter de façon ponctuelle un salarié durant son quart de travail. Pour ce qui est des

³ Annexe A, autorités nos. 1, 2 et 3

ascenseurs, à part la préposée au ménage, la durée est d'un maximum d'une minute pour une personne qui se rend au 23^e étage.

[73] En ce qui concerne la réserve de banquets, la présence d'un salarié devant la caméra peut varier de quelques minutes à 20 minutes selon la quantité de boissons dont il a besoin pour munir son bar portatif. Or, personne ne visionne les images qui sont captées et qui ne seront utilisées que de façon exceptionnelle si un problème survient et jamais pour initier une mesure disciplinaire. Il sera alors possible au Syndicat de s'objecter à l'admissibilité des enregistrements en vertu des principes applicables.

[74] En plus des motifs généraux à la base de la présence de caméras dans l'hôtel, l'Employeur fait valoir que, en ce qui concerne les ascenseurs, c'est la sécurité des personnes qui les utilisent qui est primordiale et que les caméras n'ont pu être installées avant la rénovation des huit ascenseurs même si la technologie était disponible.

[75] Les images qui sont captées et qui apparaissent sur les écrans du bureau de la sécurité ne sont pas examinées en permanence, mais elles peuvent être fort utiles s'il survient un problème car la personne alertée par le bouton de sécurité ou par téléphone peut avoir une image directe de la situation et agir alors directement sur l'ascenseur concerné sans être obligée de rappeler tous les ascenseurs.

[76] C'est ce qui fait que l'installation des caméras dans les huit ascenseurs, dont les trois ascenseurs de service qui ne sont pas utilisés seulement par des employés syndiqués mais aussi par des fournisseurs, sous-traitants, employés non syndiqués et clients à l'occasion, était justifiée et que l'utilisation qui en est faite est raisonnable d'autant plus qu'il n'existe pas d'autre alternative efficace considérant que la limitation de l'utilisation des ascenseurs de service ne peut pallier à l'ensemble des situations que l'on veut éviter.

[77] Pour ce qui est de la réserve banquets, l'Employeur fait valoir que l'installation de la caméra résulte notamment d'une pratique en cours ailleurs dans l'hôtel à l'effet que dès qu'il y a un montant significatif d'argent présent, cela est fait. Or, cet endroit contient également une réserve importante d'alcool et la présence d'une caméra peut même protéger les employés d'une accusation injuste à leur égard.

[78] D'ailleurs, plusieurs personnes ont accès à ce local, même les employés de la restauration et les portes de cet endroit sont souvent ouvertes lors des grands événements. Enfin, il n'y a aucune surveillance effectuée au moyen de cette caméra dont les images n'ont jamais été regardées.

[79] Référant à son tour à la jurisprudence sur le sujet⁴, le représentant de l'Employeur souligne que la preuve dont le Syndicat a le fardeau doit démontrer l'existence de conditions de travail déraisonnables et qu'en l'absence de surveillance

⁴ Annexe B, autorités nos. 2 à 5

complète et constante, certaines circonstances particulières peuvent justifier l'utilisation de caméras.

LES MOTIFS DE LA DÉCISION

[80] Il s'agit d'un dossier particulier où, contrairement à l'habitude, l'arbitre n'a pas à interpréter ou appliquer une disposition de la convention collective. Les griefs dont il est saisi se rapportent plutôt au droit à la vie privée garanti par l'article 5 de la Charte ainsi que de l'article 46 qui énonce ce qui suit :

« 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. »

[81] Il y a donc lieu de déterminer si l'installation de caméras dans les ascenseurs de service et à la réserve banquets contrevient à ces dispositions et, par conséquent, si l'ajout des caméras constitue une condition de travail déraisonnable compte tenu de l'ensemble des circonstances mis en preuve.

[82] Dans l'affaire *Bridgestone / Firestone*⁵, ayant trait à l'utilisation d'une vidéo enregistrée à l'occasion de la filature d'un salarié, la Cour d'appel a énoncé les principes juridiques applicables. On ne retrouve cependant pas dans la jurisprudence, ou à tout le moins celle citée par les parties, de décision de principe des tribunaux supérieurs concernant l'installation de caméras sur des lieux de travail.

[83] Dans la décision précitée, la Cour d'appel s'est prononcée sur la recevabilité de la preuve dans un cas où la surveillance et la prise d'images avaient déjà été effectuées.

[84] En l'espèce, la situation analysée se situe dans un contexte différent alors que c'est le droit même de l'Employeur d'utiliser des caméras qui peuvent prendre des images de salariés qui est contesté alors que le Tribunal n'a pas à se prononcer sur la possibilité d'utiliser de telles images dans le cas par exemple d'une mesure disciplinaire.

[85] Puisque l'article 46 de la Charte réfère aux critères de la raisonnable, la solution aux griefs dépend nécessairement de l'examen du contexte particulier propre à chaque dossier.

[86] Ainsi, dans l'affaire *Vifan Canada*⁶, qui a été citée par d'autres arbitres, notre collègue Jean-Pierre Lussier, qui effectue une révision de la jurisprudence, nomme un certain nombre de facteurs à considérer :

⁵ Annexe B, autorité no. 1

⁶ Annexe B, autorité no. 2

« [27] J'ai rapporté ces extraits pour souligner certains facteurs à considérer avant de décider de la raisonnable d'une surveillance. Y avait-il des motifs précis pour cette surveillance? La surveillance sert-elle à épier de façon continue ce que fait tel ou tel travailleur? Veut-on s'en servir pour des fins disciplinaires? Quelles sont les personnes ayant accès aux vidéos? A-t-on agi ouvertement, etc.? »

[87] À ces facteurs, le présent Tribunal considère qu'il faut aussi tenir compte de la nature de l'entreprise exercée par l'Employeur et du type d'établissement en cause, à savoir s'il est strictement privé, comme une usine, ou si des personnes de l'extérieur y ont accès. On devrait aussi considérer l'identité de ces personnes, leur nombre et les modes de contrôle alternatifs reliés au but des caméras en litige.

[88] Le Tribunal retient des sources auxquelles réfère le Syndicat qu'un employeur ne peut effectuer une surveillance électronique continue à l'égard des personnes accomplissant leur prestation de travail, et que la surveillance par caméra doit être fondée sur des motifs réels et sérieux, en l'absence de d'autres moyens d'enquête efficaces et qu'elle doit porter atteinte aussi peu que possible aux droits du salarié de ne pas être constamment épié, tel que le rapporte M^e France Rivard dans *La surveillance électronique des employés*⁷.

[89] De plus, les caméras ne doivent pas avoir pour objectif premier de permettre à un employeur d'imposer des mesures disciplinaires ni de contrôler le rendement ou la productivité des employés.

[90] De son côté, M^e Denis Tremblay résume ainsi les critères permettant la surveillance électronique dans l'affaire *Société V.I.A.*⁸, après avoir examiné la jurisprudence et la doctrine :

«Ce qui ressort de tout cela, c'est que "la surveillance électronique sera permise si elle répond aux critères suivants" : 1 - Elle doit reposer sur des motifs sérieux et réels; 2 – Elle doit permettre de résoudre un problème que les autres moyens d'enquête n'ont pas réussi à résoudre; 3 – Elle est le moins intrusive possible. »

[91] C'est aussi ces principes qu'a retenus l'arbitre Francine Beaulieu dans l'affaire *Sysco service alimentaire du Québec*⁹, où elle y écrit notamment que :

« [261] La jurisprudence est claire et la même depuis plusieurs années : l'Employeur doit avoir des motifs raisonnables avant de prendre une mesure qui pourrait porter atteinte aux droits à la vie privée de ses travailleurs ou devenir une condition de travail déraisonnable. »

⁷ Annexe A, autorité no. 1

⁸ Annexe A, autorité no. 2

⁹ Annexe A, autorité no. 3

[92] Cependant, tel que le mentionne l'arbitre Lussier dans l'affaire *Vifan*, il y a toutefois lieu de se rappeler que, de façon générale, « les lieux de travail ne sont pas *a priori* des lieux visés par la protection de la vie privée. Dans l'exécution de son travail, le salarié exerce des fonctions qui n'appartiennent pas à sa vie privée, sauf exception évidemment ». Il réfère notamment à l'utilisation de toilettes ou de la pause à la cafétéria.

Analyse

[93] En ce qui a trait aux ascenseurs, le Tribunal considère que la preuve n'a pas démontré que l'installation de caméras dans les trois ascenseurs de service utilisés par les salariés constitue une condition de travail déraisonnable vu le contexte propre à l'établissement exploité par l'Employeur et la façon dont les images sont utilisées.

[94] En effet, même si Lise Jobin déclare qu'elle considère les ascenseurs comme son « instrument de travail », il demeure qu'ils ne peuvent être assimilés à un poste de travail même si les salariés y circulent et, comme dans le cas de ce témoin, peuvent passer une période de temps significative lorsqu'elle doit vider les poubelles des étages.

[95] La preuve révèle que les caméras ont été installées pour des motifs de sécurité et non de surveillance des employés et qu'une grande diversité de personnes utilise ces ascenseurs. En plus des clients qui peuvent y avoir accès par les étages et s'en servir lors de situations exceptionnelles, de nombreuses personnes ne faisant pas partie du personnel y ont accès : fournisseurs, sous-traitants, etc.

[96] En fait, il s'agit d'une situation qui peut s'apparenter, du moins en partie, à celle rapportée dans l'affaire de la *Fabrique de la paroisse Notre-Dame*¹⁰ où l'arbitre André Cournoyer écrit :

« [119] De prime abord, deux précisions doivent être apportées. La première est à l'effet que l'établissement de l'employeur, soit la Basilique, est un lieu public où circulent des gens autres que les employés y travaillant. Le deuxième point est à l'effet que le personnel, sacristains, sacristines, guides et employés de bureau sont vus par des caméras de surveillance mais ne sont pas surveillés ou contrôlés.

[120] Dans les décisions qui ont été déposées, toutes ont trait à des entreprises, à des lieux où travaillent des employés mais où le public en général n'a pas accès. Il s'agit surtout de surveillance exercée souvent relativement à des biens et à des employés au travail.

[121] Dans le présent cas, ce sont des lieux publics comme le Musée des Beaux-Arts dont il est mention, du métro ou même de supermarchés comme (...) où circulent des clients.

¹⁰ Annexe B, autorité no. 4

[122] Dans tous les endroits énumérés circulent des gens qui ne travaillent pas dans ces lieux, qui peuvent être visionnés par des caméras. Le personnel de ces établissements est vu par les caméras sans être surveillé directement, pas plus d'ailleurs que les visiteurs et les clients. »

[97] Sans être identique, ce contexte peut, à certains égards, s'apparenter à celui démontré par la preuve rapportée précédemment.

[98] Par ailleurs, dans les circonstances, le fait que l'Employeur reconnaisse que les images qui sont captées puissent éventuellement être utilisées dans le cadre d'une enquête pour mesure disciplinaire ne peut permettre à conclure au caractère déraisonnable de la condition de travail.

[99] Hormis la période suivant la pose de ces caméras, la preuve révèle que le directeur de la sécurité ne porte pas une attention particulière aux images provenant des ascenseurs et surtout que celles-ci ne servent jamais à initier une enquête mais qu'elles peuvent éventuellement être utilisés dans des cas particuliers après le dépôt d'une plainte ou une dénonciation.

[100] Tel que mentionné précédemment, ce sera donc à un arbitre éventuellement saisi d'un grief contestant une mesure disciplinaire de se prononcer sur la recevabilité en preuve des images que l'Employeur désirerait déposer à l'occasion d'une audience.

[101] En ce qui concerne la réserve banquets, seuls des salariés et des cadres y ont accès. Cependant, les images qui sont captées n'apparaissent sur aucun écran et n'ont jamais été visionnées selon la preuve.

[102] En outre, l'installation de la caméra n'est pas motivée par un besoin de surveillance des serveurs et barmans qui sont visibles lorsqu'ils viennent remplir un chariot ou un bar mobile durant une période de durée variable. L'angle choisi par le directeur de la sécurité peut capter leur image mais vise d'abord et avant tout à permettre de capter des images à gauche du local où se trouve la réserve de boissons alcoolisées qui, selon la preuve, nécessite un certain contrôle vu les problèmes survenus entre les employés du restaurant par rapport à ceux des banquets.

[103] De plus, le côté droit de la salle peut raisonnablement aussi faire l'objet d'une prise d'images au moyen d'une caméra étant donné qu'on y trouve un endroit où des sommes d'argent significatives sont conservées dans un « coffre » de bois seulement muni d'un cadenas.

[104] Le Tribunal retient également que la surveillance par caméras des endroits où des montants d'argent sont conservés s'apparente à une norme et que les autres caméras installées dans l'hôtel n'ont jamais fait l'objet d'une contestation, ce qui donne un indice de la raisonnable d'une telle mesure.

[105] Il s'avère donc qu'il s'agit de deux mesures nécessaires à titre préventif mais qu'elles ont un effet collatéral en ce que des images sont captées durant des périodes de travail significatives de certains employés sans toutefois qu'ils fassent l'objet d'une surveillance ou d'un contrôle particulier puisque les images n'apparaissent sur aucun moniteur et ne seront utilisées qu'en cas d'enquête à la suite de la dénonciation d'un événement.

[106] Le seul problème résulte donc dans l'effet collatéral de cette caméra, soit la captation d'images des serveurs et barmans dans le centre de la pièce, ce qui n'était pas le but recherché par l'Employeur.

[107] Idéalement, il semble que cela pourrait être réglé facilement par l'installation d'une caméra supplémentaire, ce qui ferait en sorte que chacune d'elles serait dirigée exclusivement sur les espaces que l'Employeur désire surveiller et que le centre de la pièce où les serveurs et barmans travaillent à l'occasion ne serait pas dans leur champ.

[108] Cependant, le Tribunal ne considère pas qu'il y a lieu d'ordonner à l'Employeur de prendre cette mesure car la condition de travail qui résulte de la présence de la seule caméra dans la réserve banquets n'apparaît pas, en soi, déraisonnable au point de faire droit aux griefs c'est-à-dire d'ordonner la mesure qui y est réclamée soit le retrait immédiat de la caméra.

[109] En effet, il y a lieu de se rappeler que ce local ne constitue pas un lieu privé, et les salariés qui viennent y accomplir une partie de leurs tâches, pour une courte durée, ne font pas l'objet d'une surveillance continue ou constante puisque cette caméra n'est reliée à aucun écran.

[110] Il s'agit donc d'un contexte différent de ceux qu'ont eu à traiter les arbitres Denis Tremblay et Francine Beaulieu dans les décisions auxquelles nous a référées le Syndicat¹¹.

[111] En effet, dans la première, M^e Tremblay écrit ce qui suit :

« [144] Cette caméra capte les travailleurs du pré-tri 1 dans l'exercice de leur fonction en continue et de façon permanente. Lors du visionnement des prises de vue qui y furent effectuées pour les fins de l'arbitrage ... l'on peut voir clairement les salariés à l'œuvre et même les identifier. Ces images peuvent être vues à volonté par tous les contremaîtres et cadres de l'entreprise même pour certains à partir de leur cellulaire. Il n'y a aucune règle qui encadre leur utilisation. Cette caméra, comme toutes les autres caméras, permet même de faire des gros plans sur les salariés. »

¹¹ Annexe A, autorités nos. 2 et 3

[112] Cet arbitre ajoute également qu'il est difficile de conclure à l'existence de conditions de travail déraisonnables dans un contexte où des salariés passent peu de temps dans un local.

[113] Quant à M^e Beaulieu, elle était saisie d'une preuve à l'effet que des caméras avaient été installées à l'intérieur de l'habitacle des camions et que les chauffeurs étaient constamment dans leur champ de vision. Elle écrit d'ailleurs que « l'installation d'une caméra dans l'habitacle d'un camion ne peut certes se comparer à celle faite dans une usine » en plus de conclure que l'employeur n'a pas démontré avoir eu des motifs sérieux pour agir comme il l'a fait.

Conclusion

[114] Les deux griefs doivent donc être rejetés puisque l'Employeur a démontré l'existence de motifs sérieux et réels malgré que les incidents prouvés en ce qui a trait aux ascenseurs soient survenus postérieurement à l'installation des caméras. Puisque ce sont principalement des raisons de sécurité qui ont motivé l'Employeur, on doit conclure qu'il s'agit d'une mesure de prévention pour laquelle la preuve de survenance d'événements antérieurs n'est pas nécessaire dans la mesure où il est probable que de tels événements surviennent.

[115] Par ailleurs, la preuve postérieure concernant l'utilisation des images captées par les caméras était pertinente puisqu'elle a permis de constater que le visionnement des images captées et leur utilisation étaient encadrés et limités.

LE DISPOSITIF

[116] PAR CES MOTIFS, le Tribunal

REJETTE les griefs 2008-07 et 2008-19.

Signée à Québec, ce 27 novembre 2018.

M^e MARTIN RACINE, arbitre

DATE DE L'AUDIENCE :

6 novembre 2018

Pour le Syndicat :

M. JONATHAN RACINE

Pour l'Employeur :

M^e CHRISTIAN LÉTOURNEAU

ANNEXE A**Autorités du Syndicat**

1. RIVARD France, *La surveillance électronique des employés*, SOQUIJ, 31 mai 2016
2. *Société V.I.A. Inc. et Syndicat des travailleurs unis du Québec*, M^e Denis Tremblay, 2017 QCTA 964
3. *Syndicat des travailleurs et travailleuses de Sysco-Québec – CSN et Sysco service alimentaire du Québec*, M^e Francine Beaulieu, 12 mai 2016

ANNEXE B**Autorités de l'Employeur**

1. *Syndicat des travailleuses et travailleurs de Bridgestone / Firestone de Joliette (CSN) c. Trudeau*, 1999, R.J.Q. 229 (CA)
2. *Vifan Canada Inc. et Syndicat des travailleuses et travailleurs de Vifan Canada Inc. (CSN)*, M^e Jean-Pierre Lussier, 20 juillet 2007, AZ-50445314
3. *Syndicat démocratique des employés de garage – Lac St-Jean (CSD) et KIA Harold Auto*, M^e Côme Poulin, 2014 QCTA 207
4. *Syndicat des travailleuses et travailleurs de la Fabrique Notre-Dame – CSN et Fabrique de la paroisse Notre-Dame*, M. André Cournoyer, 9 décembre 2005, AZ-50347342
5. *Syndicat démocratique des employés de commerces Saguenay – Lac St-Jean et Potvin & Bouchard Inc.*, M^e Carol Girard, 2006 R.J.D.T. 221