

**Syndicat des employés de magasins et de bureaux de la Société
des alcools du Québec (CSN) et Société des alcools du Québec
(Daniel Tremblay)**

2022 QCTA 214

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 6 MAI 2022

DEVANT L'ARBITRE : Me CAROL JOBIN

**SYNDICAT DES EMPLOYÉS DE MAGASINS ET DE BUREAUX DE LA SOCIÉTÉ
DES ALCOOLS DU QUÉBEC (CSN)**
- Partie syndicale

Et

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC
- Partie patronale

Plaignant : M. Daniel Tremblay

Griefs : M 2018-01-0156 et M 2018-01-0160

Sujet : Relevé de fonctions et congédiement

SENTENCE ARBITRALE
(Code du travail, L.R.Q., c. C-27, a.100)

I. LE LITIGE

[1] La présente sentence arbitrale se prononce sur deux griefs datés du 22 janvier 2018 de monsieur Daniel Tremblay, ci-après le Plaignant.

[2] Le premier grief (M 2018-01-0156, S-3) conteste un relevé de fonctions remis le 5 décembre 2017 (S-4). Le grief allègue une violation de l'article 21:00 de la convention collective ainsi que de la Lettre d'entente ayant pour objet : «*Projet pilote – Mesures disciplinaires (article 21)*» du 16 décembre 2015 modifiant certaines dispositions de cet article. Selon le grief, le relevé de fonctions serait injustifié et le délai de 10 jours pour la reprise des fonctions et le versement du traitement n'aurait pas été respecté.

[3] Le second grief (M 2018-01-0160, S-5) conteste le congédiement survenu le 12 janvier 2018 dont les motifs sont exposés dans une lettre du même jour en ces termes (S-6) :

« Monsieur,

La présente fait suite à votre relevé de fonctions du 5 décembre 2017 et à l'enquête menée par le Service prévention des pertes et sécurité d'entreprise au cours de laquelle vous avez été convoquée le 6 décembre dernier en compagnie de votre déléguée syndicale, Vickie Michaud. Conformément aux dispositions de l'article 21:07 de la convention collective, nous vous communiquons aujourd'hui notre décision.

Notre enquête et notre analyse de votre dossier nous a permis d'établir que vous avez fait un usage strictement interdit d'une carte Inspire appartenant à une cliente en l'utilisant pour accumuler des points de base et des points bonis, sur les achats d'autres clients, pour un total de 5 615 points.

En effet, notre analyse démontre que le jeudi 23 novembre 2017, alors que vous étiez assigné à titre de coordonnateur aux opérations (COS) à la succursale 23063 – SAQ – Rigaud, vous avez utilisé une carte Inspire oubliée par une cliente afin d'effectuer cinq (5) transactions, sur des achats d'autres clients. En agissant de la sorte, vous avez désavantagé la SAQ en octroyant des points sur une carte qui n'appartenait pas au client effectuant la transaction. De plus, vous avez privé une cliente des points qui lui étaient dus.

Lorsque rencontré, vous avez avoué avoir utilisé la carte # 6366 9050 8336 9131 9668 pour accumuler des points sur les achats d'autres clients. Vous avez admis connaître la procédure et savoir que ce que vous faisiez était interdit. Vous avez aussi mentionné que votre gestionnaire savait que vous aviez passé la carte Inspire oubliée sur les transactions d'autres clients. Après validations, notre analyse permet de conclure que les explications que vous avez fournies sont mensongères.

Vous avez menti en enquête, vous avez contrevenu à la procédure de succursale 105 et, par le fait de vos gestes, la SAQ ainsi qu'une cliente ont été lésés, ce qui contrevient à vos obligations d'honnêteté, d'intégrité, de loyauté et à votre responsabilité envers l'entreprise. Ces manquements sont d'autant plus répréhensibles considérant les fonctions que vous occupez et le fait que vous ayez reconnu lors de l'enquête connaître les règles en ce qui a trait à SAQ Inspire. Vous n'étiez donc pas sans savoir que vous agissiez à l'encontre de celles-ci.

La Société des Alcools du Québec exige de tous ses employés une intégrité et une honnêteté sans faille. En raison des gestes qui vous sont reprochés, de votre manque de transparence en enquête, de la nature et de la gravité de la faute, du poste que vous occupez et de votre statut de temps plein, le lien de confiance nécessaire au maintien de votre emploi est définitivement rompu. Votre fin d'emploi prend effet le jour de votre relevé de fonctions, soit le 5 décembre 2017. Tous vos privilèges qui étaient associés à votre statut de salarié à temps plein sont rompus.

(signé)
Maxime Blais
Directeur de secteur »

[4] Il est admis que la procédure de grief a été respectée et que l'arbitre est valablement saisi des griefs pour en décider.

[5] Les parties ont convenu que l'arbitre réserve sa compétence sur le quantum, le cas échéant.

II. RÉSUMÉ DE LA PREUVE

Le Plaignant

[6] L'emploi du Plaignant a débuté en 1984 à titre de caissier-vendeur. Vers 1986, il est devenu caissier principal, fonction qui a changé d'appellation par la suite pour

devenir celle de «*coordonnateur des opérations en succursale*» (COS). Il a travaillé dans différentes localités et succursales. Vers 1998, il fut affecté à celle de Rigaud où il est demeuré jusqu'à la fin de son emploi.

[7] Au moment des événements cette succursale comptait trois employés (dont le Plaignant) et un directeur, M. Simon Gagnon.

[8] En plus d'effectuer des tâches de caissier, le COS assume diverses responsabilités qui lui sont propres. Il voit en général au bon fonctionnement de la succursale. Il planifie et distribue les tâches. Il réceptionne les marchandises. Il s'occupe du «*coffre*» et de l'argent (remise du tiroir aux caissiers, dépôts au coffre, réception des espèces du transporteur). Il partage plusieurs tâches avec le directeur et remplace celui-ci lorsqu'il est absent.

Le programme Inspire

[9] L'avis de congédiement (S-6 précité) reproche, entre autres, au Plaignant d'avoir contrevenu à la «*Procédure de succursale IO5*» (E-1) en faisant un usage interdit d'une carte Inspire appartenant à une cliente.

[10] Le programme Inspire, introduit en octobre 2015, permet à un client d'accumuler des points en proportion de la valeur monétaire de ses achats et, le cas échéant, selon les promotions applicables à certains des produits achetés (i.e. points boni). Mille (1,000) points équivalent à un dollar (1 \$).

[11] Ce programme de fidélisation permet également à la SAQ de collecter des informations sur les habitudes de consommation du client. Elles serviront à dresser un profil du client qui sera ensuite utilisé comme instrument de marketing personnalisé. On communique périodiquement avec le client par courriel pour lui faire part de certains produits qu'il a déjà achetés, pour lui en suggérer de nouveaux susceptibles de l'intéresser et pour lui signaler certaines promotions.

[12] Ce programme s'est avéré populaire (E-17-2) et il a d'importantes incidences financières sur les revenus de vente de la Société. Ainsi, dans les deux derniers mois de 2017, le nombre de points utilisés pour l'achat de produits correspond à une somme de plus de 12 M \$ (E-4).

[13] La Procédure comporte certaines règles s'appliquant aux employés. On peut notamment y lire (E-1) :

« 4. RÈGLES DE GESTION

4.1 GÉNÉRALES

(...)

- En tout temps, il est strictement interdit qu'un employé utilise sa propre carte, ou toute autre carte, pour :
 - . Accumuler des points sur les achats d'un autre client.
 - . Utiliser ses points pour réduire la facture d'un autre client. »

[14] L'implantation du programme a donné lieu à une formation documentée (PowerPoint) dont je reproduis l'extrait suivant (E-2) :

« SAQ Inspire :

Pour les employés

(...)

- . En aucun cas, un employé ne peut utiliser sa propre carte pour :
 - accumuler des points sur les achats d'une tierce personne
 - utiliser ses points pour réduire la facture d'une tierce personne
 - ... Une telle action sera considérée comme une fraude. »

[15] En janvier 2016, quelques mois après l'implantation du programme, un communiqué conjoint SAQ-SEMB (Employeur-Syndicat) rappelait aux employés (E-17-2) :

« Comme les points ont une valeur monétaire, nous tenons à vous rappeler que vous ne pouvez pas utiliser votre propre carte SAQ Inspire pour vous approprier les points d'autrui. »

[16] Le Plaignant connaissait le programme et la Procédure IO5. Il a reçu la formation (E-2). Il a de plus, en tant que COS, participé à l'implantation du programme, en en faisant, avec son directeur, la promotion auprès des employés de sa succursale.

Admissions

[17] Dès le début des audiences, la partie syndicale a formulé les admissions suivantes :

- 1- Le Plaignant admet avoir effectué 5 transactions sur la carte Inspire appartenant à une cliente lors d'achats d'autres clients le 23 novembre 2017.
- 2- Le Plaignant admet avoir contrevenu à la Procédure IO5 en effectuant ces 5 transactions.

Les transactions

[18] La succursale est munie de caméras de surveillance. On a déposé l'enregistrement des activités du Plaignant à la caisse le 23 novembre 2017 entre 11 h 48 et 12 h 38 (le minutage peut varier selon qu'on se fie à celui de l'enregistrement ou à celui du journal électronique des transactions mais cela n'a pas d'incidence ici). Je rends compte de ce qu'on peut constater à partir de l'enregistrement vidéo (E-10), du rapport de visionnement dressé par madame Cynthia Breault (E-11 et E-13), enquêtrice pour le compte de la SAQ, ainsi que de divers documents électroniques recensant les transactions (E-7 et E-8).

[19] À 11 h 59, la cliente qui s'avérera être Mme Beauséjour (E-16) se présente à la caisse. Ses achats représentent 112,15 \$. Elle remet sa carte Inspire que le Plaignant balaie (i.e. «*scanne*»). Les produits sont emballés, La cliente quitte. Elle oublie sa carte Inspire sur le comptoir. Le Plaignant ne s'en rend pas compte.

[20] À 12 h 02, la cliente A fait des achats pour un montant de 50,40 \$. Elle ne présente pas de carte Inspire. Elle a déplacé la carte oubliée qu'elle remet au Plaignant. Celui-ci va pour la mettre de côté mais se ravise et la balaie avant de la déposer à la gauche de son écran. La carte Beauséjour bénéficie ainsi des points de cet achat.

[21] Vers 12 h 06, la cliente B fait un achat (10,20 \$). Elle ne présente pas de carte. Le Plaignant prend la carte Beauséjour, la balaie puis la remet là où il l'a prise, à gauche de son écran. Au même moment, on aperçoit près du Plaignant le directeur Gagnon avec qui des paroles sont échangées en même temps qu'avec des clientes à la caisse.

[22] Vers 12 h 07, la cliente C fait des achats (22,50 \$). Elle ne présente pas de carte. Le Plaignant balaie à nouveau la carte Beauséjour qu'il replace à la gauche de son écran.

[23] Vers 12 h 08, se présente la cliente D (achat 13,35 \$). Elle présente sa carte. Le Plaignant la balaie et n'utilise pas la carte Beauséjour.

[24] Il en est de même avec la cliente E, toujours vers 12 h 08 (achat 29,80 \$). Elle présente sa carte et le Plaignant la balaie.

[25] Vers 12 h 09, la cliente F fait des achats (135,85 \$). Elle ne présente pas de carte. Le Plaignant balaie la carte Beauséjour qu'il redépose à la gauche de son écran.

[26] On observe un moment d'accalmie durant lequel on voit le Plaignant taper à son écran. De fait, une transaction «*petty cash*» (5 \$) apparaît sur le registre des transactions vers 12 h 12. Le Plaignant s'affaire, dos à la caméra. Puis on ne voit plus la carte Beauséjour. Le Plaignant se déplace. Toujours dos à la caméra, on le voit se pencher vers la zone où se trouve le scanner. Il quitte sa caisse en mettant quelque chose dans sa poche de chemise. À ce sujet, l'enquêtrice écrit (E-11) :

« Le caissier semble balayer la carte Inspire oubliée avant de la mettre dans la poche de sa chemise et de quitter la caisse. »

[27] On ne reverra plus par la suite la carte Beauséjour sur l'enregistrement vidéo.

[28] L'enregistrement s'interrompt vers 12 h 12 pour reprendre vers 12 h 25.

[29] Vers 12 h 27, la cliente G fait des achats pour un montant de 73,75 \$ et elle présente sa carte Inspire. Le Plaignant la balaie. Le système est ainsi fait que le message suivant s'affiche (E-3) :

« La carte (no xxx) est déjà associée à cette transaction. Si un changement est nécessaire, annuler cette transaction et recommencer. »

On voit que le Plaignant a pesé sur une case à l'écran. La preuve démontre qu'il a choisi de ne pas annuler la transaction, ce qui a eu pour conséquence de la créditer à la carte Beauséjour au détriment de la carte de la cliente G. Toujours selon la preuve, ce fut la cinquième et dernière fois que le Plaignant a attribué des points à la carte Beauséjour.

[30] Les transactions suivantes ont été enregistrées par la suite avant que le Plaignant laisse la caisse pour aller à son dîner (12 h 56) :

- Vers 12 h 28, transaction de 66,50 \$; la carte de la cliente H fut utilisée;
- Vers 12 h 34, transaction de 13,05 \$ de la cliente I; aucune carte utilisée;
- Vers 12 h 36, transaction de 54,75 \$ de la cliente J; la carte de la cliente fut utilisée;
- 12 h 47, le montant de l'achat du client K est inconnu puisque la transaction ne figure pas à la pièce E-8; d'après l'enregistrement (E-10) aucune carte n'a été utilisée.

[31] Le Plaignant quitte vers 12 h 56 pour sa période de repas.

[32] Au total 5,615 points auraient été irrégulièrement crédités à la carte Beauséjour, soit une valeur de 5,61 \$.

Le suivi sur la carte oubliée

[33] Ce même 23 novembre, le Plaignant a rapporté la carte Beauséjour à son directeur, M. Simon Gagnon. Selon son témoignage initial, il lui aurait dit : «*J'ai passé la carte*» et «*Il faudrait appeler le bureau chef pour dire qu'elle a oublié sa carte*». Il aurait alors mentionné le nom de la cliente. Le directeur lui a alors appris que la procédure avait changé. Il fallait plutôt scanner la carte sur l'ordinateur et cliquer sur une petite enveloppe (icône). Ainsi un courriel était automatiquement envoyé à la cliente l'invitant à venir récupérer sa carte. C'est ce qu'elle fit le lendemain 24 novembre.

[34] Le Plaignant explique que, dans le jargon du milieu de travail, «*passer la carte*» signifie la balayer lors d'une transaction, ce qui accorde des points au client. Des témoins de la partie syndicale ont confirmé cette signification (Mme Vicky Michaud, M. Dominic Vincent). Ainsi, selon le Plaignant, M. Gagnon devait comprendre que la carte oubliée avait été utilisée pour l'accumulation de points même si ce ne fut pas dit spécifiquement.

[35] Je reviendrai à cet aspect du dossier plus bas en rendant compte de l'enquête.

L'enquête

[36] Le système XBR ayant détecté six transactions d'un caissier (le Plaignant) sur une même carte à la même date, une enquête fut déclenchée.

[37] Le Plaignant fut convoqué à la succursale le 5 décembre 2017 par son directeur. Madame Vicky Michaud, déléguée syndicale, le fut également par M. Maxime Blais, directeur de secteur. Ni le Plaignant, ni sa déléguée ne connaissaient le motif de cette convocation. Un avis de relevé de fonctions (S-4) fut remis au Plaignant par M. Gagnon qui, lui aussi, ignorait la raison de cette mesure. On a remis au Plaignant une convocation à une enquête (S-10).

[38] Le 6 décembre, le Plaignant, accompagné de sa déléguée, s'est présenté à l'enquêtrice, madame Cynthia Breault, assistée par madame Caroline Laporte, chargée de la prise de notes.

[39] Le rapport d'enquête de madame Breault fait état des questions et réponses lors de cette rencontre. Les passages entre guillemets (« ») représentent les paroles du Plaignant notés par Mme Laporte. Je retiens les passages suivants du compte-rendu (E-11) :

- « 4.1.16 L'employé ajoute *«Ce que j'ai fait, il y a une semaine, c'est une cliente qui a oublié sa carte. J'ai passé sa carte et là, une cliente a passé à ma caisse. Je pensais que c'était à elle, mais elle m'a dit non. Puis d'autres clients sont passés et j'ai passé la carte. Après, j'ai été voir Simon. Je lui ai dit que j'avais la carte d'une cliente et que j'avais passé sa carte sur trois ou quatre transactions»*.
- 4.1.17 À la question *«Elle est venue chercher sa carte quand ?»* l'employé répond *«le lendemain. Je crois que c'est Beauséjour son nom. C'est la seule fois que j'ai fait ça»*.
- 4.1.18 À la question *«Est-il exact de dire que vous avez cumulé, le 23 novembre 2017 à la succursale 23063 des points de 5 transactions sur la carte Inspire de madame Beauséjour ?»* l'employé répond *«oui, ce n'était pas intentionnel de faire de la fraude. La madame a oublié sa carte. C'est drôle, elle l'a oublié, alors je voulais lui faire plaisir. Je me suis dit que j'allais lui faire accumuler des points, c'est une erreur de parcours, je l'admets»*.
- 4.1.19 À la question *«Lors de la dernière transaction, vous avez balayé la carte avant que la cliente arrive à votre caisse. Lorsqu'elle est arrivée à votre caisse, elle a présenté sa propre carte Inspire. Vous l'avez balayé alors que vous aviez déjà balayé l'autre carte Inspire. Alors, cette cliente n'a pas eu ses points. Vous comprenez qu'elle n'a pas eu ses points ?»* l'employé répond *«oui, j'ai expliqué au directeur en ramenant la carte»*.
- 4.1.20 À la question *«Que vous a-t'il dit ?»* l'employé répond *«Il n'a rien dit. J'ai dit que la cliente a oublié la carte. J'ai dit «je l'ai passé sur trois transactions pour lui accumuler des points»*. Je lui ai dit d'envoyer un courriel à la cliente pour qu'elle vienne la chercher».
- 4.1.22 À la question *«Combien de points avez-vous ainsi cumulés (5615 points)?»* l'employé répond *«aucune idée»*.

- 4.1.21 À la question «*Qu'avez-vous reçu en échange de ces gestes ?*» l'employé répond «*Rien*».
- 4.1.23 À la question «*Est-il exact de dire que vous saviez, au moment où vous posiez les gestes, que vous ne pouviez pas le faire ?*» l'employé répond «*oui, il ne faut pas se le cacher. J'ai 33 ans de service, c'est une connerie. Nous avons eu beaucoup de difficultés avec ces cartes-là*».
- 4.1.24 À la question «*Avez-vous autre chose à nous dire?*» l'employé répond «*je trouve que j'ai fait une erreur de parcours et je suis désolé. Ce n'est pas quelque chose que j'aurais fait. Ce n'est pas dans mes habitudes. Je dis même aux employées de ne pas travailler sur les caisses des autres. En juillet, j'avais l'intention de prendre ma retraite*».
- 4.1.25 À la question «*Vous le saviez que vous n'aviez pas le droit de faire cela ?*» l'employé répond «*Je me suis dit «c'est le temps de Noël», alors je me suis dit «je vais lui accumuler des points. »*

[40] Le Plaignant déclare que c'est à la vue d'une photo de lui à sa caisse, dans le dossier de l'enquêtrice, qu'il a compris que le motif de sa convocation était ses agissements avec la carte Inspire d'une cliente. Jusque-là, il n'avait pas réalisé que ce pût être grave. D'ailleurs, l'enquêtrice lui a déclaré qu'il n'y avait pas mort d'homme, ce que corrobore le témoignage de la déléguée Michaud qui ajoute que le Plaignant était surpris, qu'il se sentait mal, qu'il a collaboré, qu'il n'a pas esquivé les questions et qu'il a présenté ses excuses.

[41] Madame Breault a complété son enquête en communiquant avec le directeur Gagnon qui lui a répondu par courriel en ces termes (E-14) :

« Ceci est pour confirmer que monsieur Daniel Tremblay ne m'a jamais aviser (sic); qu'il avait passé une carte d'une cliente à plusieurs reprises suite à son oublie (sic) de carte en succursale. (...) »

[42] En témoignage, M. Gagnon confirme cette réponse. Il déclare qu'il n'a pas été impliqué d'aucune autre manière dans le dossier. Il ne se souvient pas des paroles exactes du Plaignant lorsqu'il lui a rapporté la carte oubliée. Il mentionne qu'il n'a jamais eu à imposer quelque mesure disciplinaire ou administrative que ce soit au Plaignant. Ce dernier n'avait pas de problème d'assiduité ou de prestations de travail inadéquates.

[43] Les conclusions du rapport d'enquête envoyées aux ressources humaines furent les suivantes (E-11) :

« 5.0 Conclusion

- 5.1 Le 23 novembre 2017, Daniel **TREMBLAY** utilise la carte Inspire oubliée par la cliente Diane Beauséjour et cumule des points sur les 5 transactions suivantes à sa caisse.
- 5.2 Notons que lors de la dernière transaction, soit le # 84959, la cliente fut lésée de ses points puisque l'employé **TREMBLAY** avait préalablement balayé la carte de madame Beauséjour et n'a donc pas pris en considération la carte que la cliente qui faisait l'achat lui a présentée.
- 5.3 L'employé fait preuve de contrôle tout au long de la rencontre en répondant aux questions de manière calme et polie, sans lever le ton ni perdre patience.
- 5.4 L'employé admet avoir utilisé la carte de madame Beauséjour pour cumuler des points sur 5 transactions clients alors qu'il était dans ses fonctions de caissier-vendeur. Il explique avoir posé ces gestes pour faire plaisir à la cliente.
- 5.5 Ceci dit, l'employé admet également savoir qu'il lui était interdit de cumuler des points sur sa carte ou celle de quelqu'un d'autre au moment où il posait ces gestes.
- 5.6 Daniel **TREMBLAY** affirme qu'il avait informé son directeur, Simon Gagnon, qu'une cliente avait oublié sa carte et que, pour lui faire plaisir, il avait scanné la carte de la cliente sur les quelques transactions client suivantes.
 - 5.6.1 Lorsque questionné par téléphone, monsieur Gagnon déclare avoir reçu la carte de madame Beauséjour de la part de monsieur **TREMBLAY**, mais nie avoir été informé que ce dernier avait scanné la carte sur les transactions suivantes pour y déposer des points.
- 5.7 La procédure I5 indique qu'en tout temps, il est strictement interdit qu'un employé utilise sa propre carte, ou toute autre carte, pour :
 - . Accumuler des points sur les achats d'un autre client
 - . Utiliser ses points pour réduire la facture d'un autre client. »

La décision de congédier

[44] Monsieur Maxime Blais est directeur de secteur. Il est le signataire de l'avis de congédiement (S-6 précité). Il a participé, avec son supérieur hiérarchique, avec le Service des ressources humaines et celui des relations de travail, à la décision d'imposer un congédiement. Il s'agissait d'être équitable en tenant compte des précédents à la SAQ en semblable matière.

[45] Il expose les motifs de la décision. Son témoignage reprend en gros ceux que l'on peut lire à l'avis S-6. Le témoin a élaboré sur les effets des agissements du Plaignant sur l'intégrité du programme Inspire et sur la réputation de la Société. En raison des gestes du Plaignant, les profils-clients des détenteurs de cartes en cause ont été faussés. Les factures des clients qui n'ont pas présenté de carte ont fait état de points qui ne leur ont pas été alloués. M. Blais ajoute que le poste de COS est un poste de responsabilité et de confiance et que les opérations courantes ne peuvent pas être totalement supervisées. Enfin, il déclare que le petit montant en cause (valeur de 5,61 \$) n'a pas d'importance. Le mensonge lors de l'enquête par contre revêt une grande importance. En contre-interrogatoire, il déclare que l'on n'a pas reçu de plainte des clients en cause et qu'il n'y a pas eu de sortie médiatique au sujet de cette affaire.

[46] Le Plaignant ainsi que la déléguée Michaud ont été convoqués le 12 janvier 2018. En présence de M. Gagnon, M. Blais a lu l'avis de congédiement qu'il a remis au Plaignant puis il lui a demandé de quitter.

[47] Madame Vicky Michaud, alors déléguée syndicale régionale, en plus d'assister le Plaignant dans ses rencontres, a fait l'enquête syndicale sur les griefs. Dans ce cadre, elle a fait des recherches sur l'existence de lignes directrices dans l'imposition de sanctions pour manquements à la Procédure IO5 (E-1). Elle n'en a pas trouvé en ce sens que pour des fautes similaires, les sanctions étaient variées. Cela a donné lieu à l'admission suivante de la partie patronale :

« L'employeur admet que la violation de E-1 n'entraîne pas automatiquement un congédiement et que chaque sanction est décidée selon l'ensemble des circonstances. »

[48] Selon madame Michaud, le Plaignant n'avait aucune mesure disciplinaire à son dossier (ce qui n'est pas contredit) et l'Employeur n'a pas respecté le principe de gradation prévu à la convention collective et à la Lettre d'entente S-2.

Les deux témoignages du Plaignant

[49] Je reviens sur le témoignage en deux temps du Plaignant au sujet de certains aspects sur lesquels il a été interrogé par l'enquêtrice Breault.

[50] Le Plaignant a été amené à témoigner en un premier temps dans le cadre de la preuve de l'Employeur. Il fut le premier témoin. Le rapport d'enquête (E-11) n'avait pas encore été déposé et l'enquêtrice Breault n'avait pas encore témoigné.

[51] Aux questions du procureur patronal, le Plaignant a notamment fait les déclarations suivantes :

- qu'en utilisant la carte Beauséjour sur d'autres transactions, il a fait une connerie;
- il ne l'a pas fait pour s'avantager ou pour favoriser quelqu'un;
- que lors de la transaction de la cliente G (voir plus haut para. [29]), il n'a pas réalisé que la carte Beauséjour était déjà enregistrée; il reconnaît le message généré lorsqu'on balaie une carte une deuxième fois sur une même transaction(i.e. E-3); il aurait pu annuler la carte Beauséjour et corriger avec la carte de la cliente G; il ne l'a pas fait, il n'y a pas pensé et *«Bof, j'ai continué...c'était une connerie»*;
- que lorsqu'il est allé voir le directeur Gagnon, il lui a dit qu'il avait *«passé»* la carte Beauséjour, qu'il fallait appelé le bureau chef et il lui a donné le nom (Beauséjour) de la cliente;

- qu'il n'a pas dit au directeur qu'il avait passé la carte 6 fois au total;
- qu'à l'enquête, il n'a pas déclaré qu'il avait dit au directeur Gagnon qu'il avait passé la carte plusieurs fois pour faire plaisir à la cliente (Beauséjour); du moins, il ne s'en souvient pas, mais *«tout est possible (...) peut-être (...) je ne peux pas le garantir»*.

[52] J'ai déjà fait état du compte-rendu de l'enquêtrice (voir plus haut, paras. [39]). Le Plaignant, informé de cet élément de preuve, est venu témoigner en un second temps dans le cadre de la preuve syndicale.

[53] En interrogatoire, il affirme qu'il a seulement dit au directeur Gagnon qu'il avait passé la carte, que la cliente l'avait oubliée et qu'il faudrait l'aviser pour qu'elle vienne la chercher. Pour lui, *«j'ai passé la carte»* signifie qu'il avait donné des points à cette carte. Quant au contexte, c'était la période des Fêtes; c'était un temps mort où il n'y avait pas de promotions, il a voulu faire plaisir à la cliente, la récompenser de venir à la succursale; c'était peu de chose, seulement des points de base.

[54] Il déclare qu'il aime son travail. C'est sa vie. Il fait tout ce qu'il peut pour satisfaire la clientèle. Il n'a jamais été discipliné pour une faute semblable.

[55] On lui demande pourquoi, vers 12 h 06, lorsqu'on voit le directeur Gagnon à côté de lui, il ne l'a pas alors tout de suite avisé de la carte oubliée. Il répond qu'il était *«focus client»*. Il était à servir une cliente et c'est avec elle qu'il discutait. Il ne discute avec d'autres personnes que lorsqu'il n'y a pas de client à sa caisse.

[56] Je retiens du contre-interrogatoire qui a suivi les éléments suivants :

- Lorsqu'est arrivée la cliente G qui a présenté sa carte, le Plaignant avait déjà enregistré la carte Beauséjour. Il aurait pu l'annuler mais il ne l'a pas fait. *«J'ai pas réfléchi comme il faut. C'est là que j'ai réalisé que je ne faisais pas une bonne chose»*. Il reconnaît qu'il s'est mis dans une situation précaire en lésant la cliente. Ce n'était pas son but.

- Sur le fait qu'il n'ait pas annulé la carte Beauséjour au moment où la cliente G lui a présenté sa carte, le Plaignant déclare : «*Sur le coup, je pensais que c'était sa carte à elle (i.e. cliente G), que c'était la deuxième fois que je passais sa carte (celle de la cliente G)*». «*Les scans sont assez sensibles*». Le Plaignant reconnaît que c'est la première fois qu'il fournit cette explication dans son témoignage
- Le Plaignant maintient qu'il a seulement dit à M. Gagnon qu'il avait passé la carte perdue sans dire qu'il l'avait fait à plusieurs reprises. À la relecture du rapport de l'enquêtrice (E-11, voir plus haut para. [39]), c'est possible qu'il ait dit «*3-4 fois*» à M. Gagnon mais à sa connaissance, il a seulement dit l'avoir passée. «*Ça fait longtemps, je ne m'en rappelle pas, ça se peut*».

Les suites du congédiement

[57] Suite à son congédiement, le Plaignant s'est retrouvé sans revenus. Il a entrepris des démarches pour toucher ses prestations de retraite. Il fut 18 semaines sans revenu et a dû «*piger*» dans ses REER.

La convention collective

[58] À l'égard du relevé de fonctions, la convention collective prévoit (S-1) :

« 21.07 L'employeur qui doit suspendre un employé pour enquêter ou autrement le relever de ses fonctions doit lui communiquer sa décision, au plus tard dans les dix (10) jours ouvrables suivants. L'employé doit alors reprendre ses fonctions avec traitement, sinon l'employeur lui verse l'équivalent de son traitement régulier. »

[59] En matière de mesures disciplinaires, l'article 21.01 de la convention collective stipule :

« 21.01 L'employeur ne peut congédier, suspendre, réprimander ou adopter une autre mesure disciplinaire sans cause juste et suffisante. »

[60] L'application de l'article 21 est modulée par la Lettre d'entente «*Objet : Projet pilote – Mesures disciplinaires (article 21)*» dont l'article 3 prévoit (S-2) :

« **Gradation des sanctions** »

L'article 21 :04 de la convention collective est remplacé par le texte suivant:

À moins qu'une faute grave ne justifie une sanction plus sévère, la gradation des sanctions en matière disciplinaire s'applique et comprend cinq (5) étapes, soit:

1	2	3	4	5
1 ^{er} avis écrit	2 ^e avis écrit	Avis formel tenant lieu de suspension	Avis final tenant lieu de suspension	Congédiement

L'employé qui se voit remettre un avis formel ou un avis final tenant lieu de suspension (étape 3 ou 4), ne purgera pas formellement cette suspension et ne se verra pas saisir son salaire.

En cas de faute grave, les mesures d'avis formel tenant lieu de suspension, d'avis final tenant lieu de suspension ou de congédiement pourront être remises sans procéder à l'ensemble de la gradation des sanctions.

Un employé convoqué par l'employeur, pour lui imposer une mesure disciplinaire ou non disciplinaire, doit être convoqué avec un représentant syndical dans un délai de trente (30) jours ouvrables de la connaissance des faits par l'employeur. Un avis de convocation doit être envoyé au syndicat. La date de réception de cet avis sera considérée comme la date permettant de calculer le délai de trente (30) jours de la connaissance des faits.

Le calcul du délai de trente (30) jours prévus au paragraphe précédent est suspendu lorsque l'employé visé par la mesure disciplinaire est en arrêt de travail pour absence maladie. Cependant, un employé pourrait faire la demande que l'enquête se poursuive malgré son arrêt de travail, sous réserve de l'accord du syndicat et de l'employeur.

Les parties considèrent que cette gradation des sanctions respecte les principes juridiques énoncés dans la jurisprudence et la doctrine en semblable matière, rencontre l'objectif visant à inciter l'employé à corriger le comportement sanctionné et considère que l'arbitre est lié par cette gradation. De plus, les parties considèrent que la gradation des sanctions s'exerce pour des offenses de nature similaire. »

III. ARGUMENTATIONS

Partie patronale

[61] Les faits reprochés au Plaignant sont démontrés et même admis (en présence d'une preuve irréfutable) et ils doivent être assimilés à une fraude. La notion de fraude implique deux éléments : la malhonnêteté et la privation de quelque chose (à l'appui JE1 à JE-4).

[62] À quatre reprises sur une période de dix minutes, lorsqu'une cliente se présente sans sa carte Inspire, le Plaignant scanne une carte oubliée afin d'y ajouter les points. De plus, lorsqu'une cliente se présente avec sa carte Inspire, plutôt que de lui attribuer les points qui lui reviennent, le Plaignant scanne la carte oubliée. Le caractère répété et délibéré de ces manquements ne fait aucun doute. À chaque fois, en témoignage, le Plaignant reconnaîtra être pleinement conscient qu'il attribue des points ayant une valeur monétaire à la cliente Beauséjour qui n'y a pas droit.

[63] Le vol ou la fraude commis par un salarié est un acte fondamentalement grave qui entre en conflit flagrant avec ses obligations de loyauté et d'honnêteté (JE-4). Le poste détenu est déterminant lorsqu'on doit évaluer la justesse de la sanction imposée (JE-5). C'est notamment le cas pour une fonction de caissier (JE-6). Et cela est d'autant plus grave lorsque, comme ici, il s'agit de la fonction de COS qui en est une de responsabilité consistant à s'assurer de la bonne conduite des opérations en succursale et de l'application des politiques de l'Employeur (JE-4 et JE-7). Les actions frauduleuses du Plaignant sont incompatibles avec la nature de son poste. Ce manque d'honnêteté est une attaque frontale aux obligations de loyauté et d'intégrité qui caractérisent le poste du Plaignant, brisant ainsi le lien de confiance qui doit exister entre lui et l'Employeur. Cela serait et en soi suffisant pour justifier son congédiement. Cependant d'autres facteurs militent en faveur de cette conclusion.

[64] La jurisprudence reconnaît que la violation délibérée d'une politique peut être qualifiée d'abus de confiance (JE-4) et doit être considérée comme un facteur justifiant le congédiement du salarié fautif (JE-8).

[65] En raison des violations des directives de l'Employeur connues du Plaignant au sujet du programme Inspire, les clients constateront qu'ils n'accumulent pas de points lorsqu'ils le devraient et que les recommandations de produits n'ont rien à voir avec leurs achats. De plus, l'Employeur se verra non seulement lésé sur le plan financier, mais également privé des données d'achats pertinentes. Il s'agit là d'un facteur aggravant (JE-9).

[66] Au plan de l'analyse de la sanction imposée, il faut aussi prendre en considération la sincérité du salarié quant à ses déclarations en lien avec les faits reprochés. Travestir la vérité peut être considéré comme une faute double et le manque de collaboration et de franchise est vu par la jurisprudence comme un facteur aggravant justifiant un congédiement (JE-8).

[67] Le Plaignant a menti lors de l'enquête, en déclarant qu'en remettant la carte perdue à son directeur, il lui avait dit à ce moment qu'il avait scanné à plusieurs reprises la carte pour attribuer des points, ce qui fut nié de façon contemporaine par le directeur. Ce mensonge assorti des versions contradictoires livrées lors de son témoignage constitue en soi une faute supplémentaire et un facteur aggravant justifiant le congédiement.

[68] Autre facteur aggravant : les manquements ont eu lieu devant la clientèle, ce qui constitue une autre illustration de l'insouciance et du manque de considération du Plaignant à l'égard des directives de l'Employeur et à l'égard des clients (JE-10), constituant ainsi des facteurs aggravants qui justifient son congédiement.

[69] Le Plaignant avait 30 ans d'ancienneté et ses gestes fautifs ont été commis de façon répétée. Selon la jurisprudence, ces conditions constituent un facteur aggravant (JE-2, JE-4, JE-7, JE-9 et JE-11).

[70] En résumé, le Plaignant a commis plusieurs actes malhonnêtes frauduleux qui sont incompatibles avec son poste, ses responsabilités à titre de COS et son ancienneté. Il a effectué ces actes à la vue des clients. Il a, par le fait même, occasionné une perte à l'Employeur et à une cliente. Le Plaignant savait que les actes frauduleux commis étaient interdits. Qui plus est, il a menti lors de l'enquête menée par l'Employeur. Considérant tous ces facteurs, l'Employeur n'a d'autre choix que de constater le bris du lien de confiance et se voit dans l'obligation de mettre fin au lien d'emploi.

[71] La jurisprudence reconnaît que la violation délibérée d'une politique peut être qualifiée comme un facteur justifiant le congédiement du salarié fautif.

[72] La décision de congédier est réfléchie et elle est appuyée de manière claire par la jurisprudence arbitrale en matière de fraude impliquant une personne ayant des responsabilités de COS et/ou caissier. Notons que l'incompatibilité du geste frauduleux avec le poste du Plaignant est en lui-même un motif suffisant qui justifie son congédiement.

[73] Le Plaignant a délibérément choisi de trahir la confiance que lui accordait l'Employeur et il doit en assumer les conséquences, aussi fatales soient-elles. On demande donc le rejet des griefs.

Partie syndicale

[74] La partie syndicale soumet (1) que l'Employeur n'a pas respecté le principe de gradation des sanctions négocié par les parties et qu'il a, de ce fait, imposé une mesure disciplinaire disproportionnée, (2) qu'il n'a pas pris en compte toutes les circonstances particulières avant d'imposer le congédiement, (3) qu'il n'a pas pu démontrer qu'il a fait

l'évaluation appropriée de la gravité de la faute et, finalement, (4) qu'il n'a pas relevé le fardeau de la preuve en ce qui concerne le bris du lien de confiance qui, selon lui, serait irrémédiablement rompu.

[75] La doctrine (*Les mesures disciplinaires et non-disciplinaires dans les rapports collectifs du travail*, 2^e édition, L. Bernier, G. Blanchet, L. Granosik et É. Séguin) enseigne que, lors de l'imposition d'une mesure disciplinaire, l'employeur doit prendre en compte les circonstances entourant l'acte reproché, les circonstances entourant la relation d'emploi et les circonstances reliées à la personne du salarié. Dans les circonstances du présent dossier, le congédiement imposé n'est pas juste et raisonnable compte tenu des circonstances particulières suivantes sur lesquelles on élabore (à l'appui, JS-1 à JS-3).

[76] Les aveux. Le Plaignant a reconnu, dès l'enquête de l'Employeur, avoir passé la carte Inspire de madame Beauséjour sur cinq transactions d'autres clients et avoir ainsi contrevenu à la politique I05 (E1). Le témoignage de la déléguée Michaud ainsi que le rapport de l'enquêtrice confirment que le Plaignant s'est montré collaboratif à l'enquête.

[77] Par ailleurs, le Plaignant a déclaré avoir dit à son directeur, monsieur Gagnon, qu'il avait passé la carte de la cliente. L'Employeur met en doute cette information sans être en mesure de contredire cette preuve. Pourtant les différentes réponses du Plaignant lors de son témoignage ont toujours été à l'effet qu'il a avisé M. Gagnon qu'il avait «*passé la carte*». Des témoins syndicaux ont permis de mettre en preuve que, dans le jargon des employés et les gestionnaires de la SAQ, cette expression signifie qu'une transaction a été effectuée sur la carte Inspire et donc qu'il y a eu un cumul de points au compte relié à la carte. Le témoignage constant du Plaignant sur l'expression utilisée, ses aveux immédiats à l'enquête, son calme, sa patience et sa collaboration lors de cette enquête prouvent qu'il n'a jamais voulu dissimuler son geste.

[78] Les regrets. Lors de son témoignage, le Plaignant a affirmé qu'à l'enquête, lorsqu'il a réalisé son erreur, il a exprimé ses regrets (i.e. «*J'ai fait une connerie*», «*J'ai*

fait une erreur», «Je suis désolé», «J'ai offert de payer le montant»). Son témoignage démontre qu'il comprend maintenant et donc qu'il n'y a pas de chance de récidive (à l'appui JS-4 et JS-5).

[79] La faible valeur du bien. La conversion des points représente une valeur de 5,61 \$ que le Plaignant a immédiatement offert de rembourser.

[80] L'ancienneté du Plaignant doit être considérée comme un facteur atténuant. Les 33 années de loyaux services à la SAQ dont 23 de ces années où il a occupé les fonctions de COS devraient plutôt rassurer l'Employeur qu'il ne commettra plus jamais un geste semblable. Il s'agit plutôt d'une gaffe ou d'une connerie.

[81] L'acte irréfléchi. Outre que le Plaignant reconnaît qu'il a fait une connerie, la preuve démontre qu'il s'agit d'une erreur de parcours.

[82] Le geste isolé. Il s'agissait d'une première offense pour le Plaignant.

[83] Le dossier disciplinaire vierge. Il n'est pas contredit qu'aucune mesure disciplinaire n'était au dossier du Plaignant au moment des faits reprochés.

[84] L'absence d'intention frauduleuse. Les gestes du Plaignant n'étaient pas prémédités. Il a agi ainsi afin de faire plaisir à une cliente qu'il ne connaissait pas personnellement. Il n'avait aucun intérêt à faire des transactions sur la carte oubliée. Il n'en tirait aucun gain. La preuve démontre qu'il a commis ce geste dans un simple esprit d'offrir un meilleur service à la clientèle. Le visionnement de la preuve vidéo (E-10) confirme qu'il n'avait pas d'intention frauduleuse puisqu'à aucun moment le Plaignant ne tente de dissimuler ses gestes. On le voit même discuter aisément avec les différents clients. Son comportement sur la preuve vidéo n'est pas celui de quelqu'un qui commet un vol ou une fraude.

[85] Selon le rapport de visionnement (E-13), il s'est écoulé plus de quinze minutes entre le dernier moment où le Plaignant a balayé la carte oubliée, soit à 12 h 11 à

l'écran, et la dernière des cinq transactions, soit à 12 h 27 à l'écran. Lors de cette dernière transaction avec la carte Inspire oubliée, il a appuyé sur un bouton à l'écran après avoir passé la carte de la cliente qui était présente devant lui. Cette manœuvre est fréquente pour les caissiers. Comme le mentionne le Plaignant, les scanners sont sensibles et il arrive à l'occasion qu'une même carte soit lue deux fois. Il s'agit d'un geste banal pour le caissier que d'appuyer sur le bouton message d'erreur à l'écran. L'Employeur n'a au mieux que soulevé des hypothèses qui sont mises à mal par la pratique. Il n'a prouvé aucune intention frauduleuse quant à cette dernière transaction.

[86] Le Plaignant est un employé dévoué envers la clientèle. Son emploi lui tient à cœur. La preuve vidéo (E-10) démontre son souci de bien servir la clientèle. Son directeur reconnaît qu'il offrait une prestation de travail adéquate.

[87] La Lettre d'entente (S-2) enchâsse le principe de gradation des sanctions et exprime la volonté des parties. Les parties y ont même prévu qu'en cas de faute grave l'Employeur peut remettre au salarié soit un avis formel tenant lieu de suspension, soit un avis final tenant lieu de suspension, soit imposer un congédiement. La faute du Plaignant n'est pas une faute grave à un point tel que l'Employeur soit justifié de lui retirer sa confiance. L'Employeur n'a pas appliqué le principe de gradation des sanctions. Il aurait dû prendre en compte que le dossier disciplinaire du Plaignant était vierge, qu'il n'avait pas commis de faute similaire dans les douze derniers mois et qu'il n'avait jamais été sanctionné pour une faute similaire, ce qui lui aurait permis d'amender son comportement fautif.

[88] L'Employeur n'a pas démontré qu'il a fait l'évaluation appropriée de la faute. On n'a pas démontré la gravité de la faute reprochée ni en fonction de ses effets ni en fonction de ses répercussions. Aucune preuve de dommages n'a été présentée. On s'est contenté de suppositions. Aucune plainte n'est venue des clients impliqués. L'intégrité de l'entreprise et du programme n'ont pas été affectés. Les circonstances particulières et atténuantes évoquées plus haut n'ont pas été prises en considération. Tout ceci fait que la mesure de congédiement est disproportionnée (JS-6).

[89] L'Employeur n'a pas démontré que le lien de confiance est définitivement rompu. Malgré sa prise de connaissance le 28 novembre 2017 des gestes posés le 23 novembre 2017, le Plaignant est demeuré à l'emploi et a offert sa pleine prestation de travail selon son horaire régulier (S-7 et S-8) jusqu'au 5 décembre 2017. Si le lien de confiance était définitivement rompu, pourquoi l'employeur ne l'a-t-il pas relevé de ses fonctions dès qu'il a eu connaissance des faits, soit le 28 novembre 2017?

[90] Quant au reproche de mensonge, le Plaignant a toujours été constant indiquant qu'il a utilisé l'expression «*J'ai passé la carte*» lorsqu'il a voulu informer son supérieur immédiat qu'il avait accumulé des points sur la carte oubliée. La preuve démontre qu'il n'avait pas l'intention de mentir ni de dissimuler ses gestes auprès de son supérieur immédiat lorsqu'il l'a informé qu'il a passé la carte. La mauvaise communication entre le Plaignant et son directeur ne peut pas servir d'argument à l'Employeur afin d'imposer la peine capitale du congédiement.

[91] À l'égard du grief S-3, le Syndicat prétend que l'Employeur n'était pas justifié de relever le Plaignant de ses fonctions pour fins d'enquête et, incidemment, que l'Employeur a contrevenu à la convention collective en ne lui permettant pas de reprendre ses fonctions et en le privant de son traitement régulier au terme des dix (10) jours ouvrables prévus à l'article 21.07.

[92] À l'égard du grief S-5, le Syndicat prétend que l'Employeur a imposé une mesure disciplinaire disproportionnée, sans prendre en considération toutes les circonstances entourant l'affaire et le salarié, sans respecter le principe de gradation des sanctions prévu à la convention collective, sans faire une évaluation appropriée de la faute et sans prouver que le lien de confiance nécessaire au lien d'emploi est définitivement rompu.

IV. ANALYSE ET DÉCISION

Le grief M 2018-01-0156 (S-3) contestant le relevé de fonctions

[93] Ce grief conteste le bien-fondé de la décision de relever le Plaignant de ses fonctions le 5 décembre 2017 (S-4).

[94] La preuve démontre que le système XBR a détecté six transactions en un court laps de temps à l'actif de la même carte Inspire le 23 novembre 2017. Après vérification, il est apparu que ces transactions impliquaient le même caissier qu'on a identifié comme étant le Plaignant. La décision fut prise d'ouvrir une enquête à son sujet le 28 novembre 2017.

[95] L'ensemble de ces informations pouvait raisonnablement faire soupçonner, entre autres, une possible fraude. Dans ces conditions, le relevé de fonctions de la personne soupçonnable au premier chef était justifié.

[96] Ceci étant, en matière de relevé de fonctions, la convention collective prévoit que l'Employeur doit communiquer sa décision dans les dix jours ouvrables suivants, au plus tard. L'article 21.07 précise (S-1) :

« L'employé doit alors reprendre ses fonctions avec traitement, sinon l'employeur lui verse l'équivalent de son traitement régulier. »

[97] L'Employeur a communiqué sa décision le 12 janvier 2018, ce qui excède le délai de dix jours ouvrables. C'était le droit de l'Employeur de ne pas reprendre le Plaignant avec traitement au bout de ce délai. Ne l'ayant pas fait, il devait cependant lui verser l'équivalent de son traitement régulier jusqu'à la communication de sa décision. Cette disposition de la convention collective ne porte pas à interprétation et on n'a pas attiré mon attention sur quelque autre disposition autorisant une autre conclusion, sauf pour souligner que le congédiement était rétroactif à la date du relevé de fonctions. Je ne retiens pas cet argument qui ne me semble pas faire obstacle à l'application de l'article 21.07 par ailleurs fort clair.

[98] En conséquence, le grief S-3 est accueilli en partie et l'Employeur doit rembourser au Plaignant son traitement régulier (c'est-à-dire le salaire de ses heures régulières de

travail) pour la période allant du 11^{ème} jour ouvrable suivant le 5 décembre 2017 jusqu'à la veille du 12 janvier 2018, date du congédiement.

Le grief M 2018-01-0160 (S-5) contestant le congédiement

[99] Nous sommes en matière disciplinaire. L'analyse doit apporter une réponse aux questions suivantes :

- 1) les faits allégués par l'Employeur ont-ils été prouvés ?
- 2) les faits prouvés constituent-ils des fautes ou manquements justifiant l'imposition d'une mesure disciplinaire ?
- 3) la mesure disciplinaire imposée est-elle appropriée compte tenu des critères applicables ?

1) *La preuve des faits allégués*

[100] Les faits objectifs allégués, sans égard au présent stade à leur qualification en termes de fautes, sont :

- a) d'avoir utilisé la carte Inspire oubliée par une cliente sur cinq transactions d'autres clients :
- b) d'avoir déclaré à l'enquête en avoir informé son directeur de succursale.

[101] Le fait d'avoir utilisé la carte oubliée sur cinq transactions d'autres clients est admis et prouvé indépendamment de cette admission.

[102] Le fait d'avoir déclaré à l'enquête en avoir informé son directeur est prouvé par le rapport d'enquête (E-1) soutenu par le témoignage de l'enquêtrice Cynthia Breault et de madame Caroline Laporte chargée de prendre des notes lors de la rencontre du 6 décembre 2017. Il en ressort que le Plaignant a déclaré à l'enquête avoir dit à son directeur qu'il avait «*passé sa carte sur trois ou quatre transactions*» (E-11, 4.1.16) et que «*je l'ai passée sur trois transactions pour lui accumuler des points*» (E-11, 4.1.20).

Le Plaignant a aussi déclaré, au sujet de la dernière transaction irrégulière (client G, voir para. [39]) où il a omis de discarter la carte Beauséjour : «oui, j'ai expliqué au directeur en ramenant la carte» (E-11, 4.1.19).

[103] Le témoignage du Plaignant ne contredit pas qu'il ait tenu ces propos lors de l'enquête.

[104] J'en viens donc à la conclusion que les faits objectifs allégués au soutien de la mesure disciplinaire sont prouvés.

2) *Le caractère fautif des faits prouvés*

[105] Il est admis que l'utilisation de la carte oubliée sur cinq transactions d'autres clients contrevient à la procédure IO5 (E-1) que connaissait le Plaignant. Ces gestes ont lésé la Société en accordant indûment des points à la carte oubliée et en faussant ses informations sur le profil-client. De plus, dans le cas de la cinquième transaction, la cliente G a été privée des points auxquels elle avait droit.

[106] Ces agissements peuvent valablement être qualifiés de frauduleux en ce qu'ils impliquent la violation délibérée d'une règle et un élément de tromperie au détriment d'autrui.

[107] Par ailleurs, il est prouvé que le Plaignant a déclaré à l'enquête qu'il avait informé son directeur du fait qu'il avait passé la carte oubliée sur plusieurs transactions et qu'il lui avait expliqué le cas de la dernière transaction (cliente G). Ces déclarations étaient de nature à atténuer la gravité de ses agissements en démontrant qu'il avait fait preuve spontanément de franchise dès le 23 novembre. Dans ce contexte, on peut comprendre que l'enquêtrice, avant de vérifier les dires du Plaignant auprès du directeur, ait pu dire qu'il n'y avait pas mort d'homme. Cependant, de façon contemporaine (téléphone de l'enquêtrice et courriel du 6 décembre 2017, E-14), le directeur Gagnon nie formellement que le Plaignant lui ait dit avoir passé la carte oubliée à plusieurs reprises sur des transactions. En témoignage, même s'il ne se souvient pas des paroles exactes du

Plaignant lorsqu'il lui a rapporté la carte oubliée, il demeure certain que le Plaignant ne lui a pas mentionné avoir passé la carte à plusieurs reprises. Tant avant qu'après les témoignages de l'enquêtrice et du directeur, le Plaignant a témoigné de ce qu'il avait simplement déclaré au directeur qu'il avait «*passé la carte*» sans préciser qu'il l'avait passée plusieurs fois. Il ne fait aucune mention du fait qu'il aurait «*expliqué au directeur*» le cas de la cliente G. Force est donc de constater qu'il y a eu fausses déclarations à l'enquête. Ces mensonges, s'ils avaient pour but d'atténuer la gravité de ses agissements, avaient cependant aussi l'effet d'engager la responsabilité du directeur qui aurait omis de signaler les irrégularités commises. Il s'agit donc ici également d'un acte fautif comportant un élément de tromperie.

[108] J'en viens donc à la conclusion que les faits prouvés sont fautifs et, qu'à ce titre, ils justifiaient l'imposition d'une mesure disciplinaire.

3) *La sanction*

Le droit

[109] Les manquements établis sont sérieux et objectivement graves. Ils mettent en cause les obligations d'honnêteté et de loyauté du salarié et sont susceptibles d'affecter radicalement le lien de confiance qui est un élément fondamental de la relation employeur-employé.

[110] Il fut une époque où, du moment que le vol ou la fraude était prouvée, la sanction de congédiement s'ensuivait quasi automatiquement. La jurisprudence déposée par l'Employeur est très représentative de l'orientation des tribunaux d'arbitrage qui consiste à tenir les comportements d'abus de système et de gestes ou déclarations équivalant à une fraude comme méritant le congédiement.

[111] Toutefois, depuis l'arrêt *McKinley c. BC Tel* [2001] 2 R.C.S. 161, la Cour suprême nous met en garde contre ce genre d'automatisme. Dans cet arrêt-phare, la Cour rend compte de deux courants jurisprudentiels. Elle écarte le courant qualifié «*d'approche*

restrictive» pour lequel il existe «*automatiquement en droit un motif valable de congédiement*» (p. 184) dès qu'il y a preuve d'un comportement malhonnête. Tout comportement de ce genre est considéré comme un «*abus de la confiance inhérente à la relation employeur-employé*» (ibid.). La Cour retient plutôt «*l'approche contextuelle*» servant à évaluer si la malhonnêteté de l'employé a eu pour effet de rompre la relation de confiance (p. 187) :

« À la lumière de l'analyse qui précède, je suis d'avis que, pour déterminer si un employeur est en droit de congédier un employé pour cause de malhonnêteté, il faut apprécier le contexte de l'inconduite alléguée. Plus particulièrement, il s'agit de savoir si la malhonnêteté de l'employé a eu pour effet de rompre la relation employeur-employé. Ce critère peut être énoncé de plusieurs façons. On pourrait dire, par exemple, qu'il existe un motif valable de congédiement lorsque la malhonnêteté viole une condition essentielle du contrat de travail, constitue un abus de confiance inhérente à l'emploi ou est fondamentalement ou directement incompatible avec les obligations de l'employé envers son employeur. »

[112] Il faut, écrit le juge Iacobucci, examiner «*la nature de l'inconduite et des circonstances l'ayant entourée*» (p. 188) et il rappelle le principe de proportionnalité : «*Il faut établir un équilibre utile entre la gravité de l'inconduite d'un employé et la sanction infligée*» (p. 188).

[113] Toujours au plan du droit applicable à l'examen d'une sanction disciplinaire, il faut tenir compte du principe de la gradation des sanctions. À cet égard, la «*loi des parties*» s'applique ici. En effet, la Lettre d'entente S-2 traite expressément de ce principe sur lequel les parties se sont entendues. En préambule comme dans le corps de l'entente, il est stipulé qu'à moins d'une faute grave ne justifie une sanction plus sévère, on appliquera la gradation suivante : (1) 1^{er} avis écrit, (2) 2^e avis écrit, (3) avis formel tenant lieu de suspension, (4) avis final tenant lieu de suspension et (5) congédiement. Il est précisé qu'en cas d'avis formel (3) ou d'avis final (4), l'employé ne purgera pas formellement la suspension et ne sera pas privé de son salaire.

[114] Il y a lieu de noter qu'en cas de faute grave, les mesures d'avis formel tenant lieu de suspension, d'avis final tenant lieu de suspension et de congédiement, pourront être

appliquées «*sans procéder à l'ensemble de la gradation des sanctions*». Ceci signifie qu'en cas de faute grave, l'avis formel, l'avis final ou le congédiement peuvent être imposés.

[115] Enfin, il s'impose de rappeler le passage suivant de la Lettre S-2 (mes soulignements) :

« Les parties considèrent que cette gradation des sanctions respectent les principes juridiques énoncés dans la jurisprudence et la doctrine en semblable matière, rencontre l'objectif visant à inciter l'employé à corriger le comportement sanctionné et considèrent que l'arbitre est lié par cette gradation. »

[116] On ne saurait être plus clair. En présence d'un congédiement comme c'est le cas ici, l'arbitre devra déterminer s'il y a faute grave et, dans l'affirmative, il sera lié à maintenir le congédiement ou à le réduire à un avis formel ou à un avis final tenant lieu de suspension. On se trouve ainsi à intégrer les principes de proportionnalité et de gradation. Concrètement, cela implique d'examiner toutes les circonstances, atténuantes ou aggravantes, entourant les manquements.

Application

[117] En un premier temps, il convient d'analyser les circonstances entourant les manquements à la Procédure IO5, au moment où ils ont été commis, et cela à partir de l'enregistrement vidéo E-10 et de la documentation relative aux transactions effectuées. Cet examen permet de prendre en compte divers facteurs tels que, entre autres et de façon non limitative, le caractère délibéré, prémédité, dissimulé ou irréfléchi des gestes, leur caractère isolé ou répété et les motifs qui ont pu animer le contrevenant.

[118] La séquence des transactions permet de constater au départ que le Plaignant n'a pas remarqué que la cliente Beauséjour a oublié sa carte Inspire sur le comptoir de la caisse. Il n'en prend conscience que lorsque la cliente suivante (cliente A) la lui remet en lui signalant qu'elle ne lui appartient pas. Le Plaignant hésite un très court moment. Il s'apprête à mettre la carte de côté, mais se ravise et la balaie puis la dépose à gauche

de son écran. Ces quelques faits font voir que le manquement n'était pas prémédité et qu'il a un caractère peu réfléchi. Par contre, le Plaignant n'agit pas par inadvertance. L'attribution irrégulière des points à la carte oubliée est délibérée et consciente. Cette irrégularité n'aurait probablement pas été détectée si le Plaignant n'avait pas répété son geste dans les minutes suivantes.

[119] Au moment de la transaction suivante (cliente B), on aperçoit le directeur Gagnon qui s'arrête à la caisse du Plaignant. Le Plaignant aurait pu alors l'informer du fait que la carte Beauséjour avait été oubliée et, aussi, comme il le dira plus tard, qu'il «*l'avait passée*». S'il l'avait fait, tout se serait arrêté là, probablement sans conséquences. Mais le Plaignant ne l'a pas fait. En témoignage il explique son abstention: il était «*focus client*».

[120] Cette explication n'est tout simplement pas crédible. Avant les transactions irrégulières ici en cause, on aperçoit vers 11 h 54 le Plaignant en discussion avec le directeur et un client à la caisse. Plus tard, on voit qu'au moment où réapparaît le directeur (cliente B), des paroles sont échangées non seulement avec le Plaignant mais aussi avec quelques clientes en attente à la caisse.

[121] De plus, cette explication ne cadre pas avec les gestes posés. S'il n'avise pas le directeur parce qu'il est «*focus client*», pourquoi, simultanément, le Plaignant se sert de la carte oubliée sur les achats des clientes B et C qui ne lui présentent pas de carte ? Ces gestes semblent davantage délibérés qu'isolés et irréfléchis.

[122] Le Plaignant nous dira que «*ça a déboulé*» et qu'il était entraîné sur une lancée. Pourtant, dans les minutes des transactions suivantes (clientes D et E qui présentent leur propre carte), il s'abstient d'utiliser la carte oubliée.

[123] Ensuite, le manquement reprend avec la cliente F qui ne présente pas de carte. Le caractère conscient, délibéré et répété des irrégularités se confirme.

[124] On pourrait croire que le Plaignant se sert uniquement de la carte oubliée dans le cas de clientes qui ne présentent pas leur propre carte. Mais la preuve démontre le contraire. Immédiatement après la transaction de la cliente F, le Plaignant s'affaire à son ordinateur. On le voit prendre la carte oubliée que l'on ne reverra plus et la preuve démontre qu'il la balaie et la met dans la poche de sa chemise. Il s'écoulera environ 14 minutes avant la transaction suivante de la cliente G qui lui présente sa carte. Il la balaie et un message apparaît à l'écran de sa caisse. On ne peut que déduire que c'est le message E-3 qui apparaît lui disant qu'une carte (Beauséjour) est déjà associée à la transaction et l'invitant, soit à annuler la nouvelle carte (cliente G), soit à annuler la carte (Beauséjour) déjà balayée. Il est incontestable que le Plaignant a choisi d'annuler la nouvelle carte (cliente G).

[125] Les explications apportées par le Plaignant en témoignage à ce sujet sont déroutantes. Il a déclaré que, sur le coup, il n'a pas réalisé que la carte Beauséjour était déjà enregistrée, qu'il ne l'a pas annulée, qu'il n'y a pas pensé, que *«Bof, j'ai continué, c'était une connerie»*. Dans son second témoignage, il a déclaré : *«Je n'ai pas réfléchi comme il faut»*. Puis il ajoutera : *«Sur le coup, j'ai pensé que c'était la deuxième fois que je passais sa carte»* (i.e. celle de la cliente G). Et d'ajouter : *«Les scans sont assez sensibles»*.

[126] Voilà donc que l'on passe d'un geste irréfléchi dont on s'excuse (1^{er} témoignage) à une erreur de jugement peut-être due à un problème de «*scanner*» trop sensible (2^{ème} témoignage).

[127] Cela contredit radicalement la déclaration du Plaignant selon laquelle c'est au moment où il a fait cette transaction qu'il a réalisé qu'il ne faisait pas une bonne chose et qu'il s'était mis dans une situation précaire. Cette déclaration est plus crédible puisqu'effectivement, après cette transaction, le Plaignant a cessé d'utiliser la carte oubliée. Mais il reste que sa crédibilité en général et la sincérité de ses explications, qui tendent généralement vers une atténuation de sa responsabilité et de la gravité de ses manquements, sont grandement affectés.

[128] Je considère que la technique utilisée consistant à enregistrer la carte oubliée avant la transaction dénote une préméditation. J'estime également que, lors de cette transaction, le Plaignant ne pouvait ignorer qu'il lésait frauduleusement la cliente G.

[129] Ainsi, ce qui, au départ, aurait pu être considéré comme irréfléchi et non prémédité est devenu par sa répétition et l'élargissement de sa portée, un manquement délibéré et prémédité ce qui en fait une faute grave.

[130] Il faut concéder que le Plaignant n'a retiré aucun avantage personnel des irrégularités commises. Il a voulu «*faire plaisir*» à la cliente Beauséjour qu'il ne connaît pas personnellement mais qui fréquente la succursale. Mais qualifier ces manquements de «*geste de service à la clientèle*» tient de l'aveuglement volontaire et frôle la mauvaise foi, si on considère que les clients n'ont manifestement pas eu conscience des irrégularités commises et, en particulier, le fait d'avoir privé la cliente G de ses points, ce qui équivaut à de la dissimulation.

[131] Il est vrai qu'au total le montant auquel s'élève les irrégularités (5,61 \$) est plutôt modeste. La jurisprudence dominante ne fait pas d'un tel facteur une circonstance atténuante.

[132] Somme toute, le Plaignant n'explique pas ses gestes. Il les qualifie de connerie, ce qui ne diminue aucunement leur caractère délibéré et sa responsabilité.

[133] La partie syndicale insiste sur le fait que le Plaignant a fait preuve de franchise en avouant ses manquements, ce qui m'amène à examiner les déclarations du Plaignant à différents stades de cette affaire.

[134] Ainsi, le Plaignant aurait d'abord avoué ses manquements dès le 23 novembre 2017 à son directeur puis, le 6 décembre 2017, à l'enquêtrice Breault et, enfin, lors des audiences par les admissions faites dès le début puis lors de ses témoignages.

[135] Le Plaignant déclare de façon assez constante qu'en rapportant la carte oubliée, il a dit à son directeur : «*J'ai passé la carte et il faut appeler le bureau chef*» et il lui a donné le nom de la cliente. Pour lui, «*passer la carte*» veut dire que la carte avait été utilisée et que des points lui avaient été crédités. Des témoins syndicaux sont venus attester de ce que l'expression «*passer la carte*» signifie qu'on la balaie lors d'une transaction, ce qui accorde des points à la carte en question.

[136] Ainsi, selon le Plaignant, le directeur aurait dû comprendre qu'il lui révélait qu'il avait accordé des points à la cliente Beauséjour en passant sa carte sur une ou des transactions faites pour d'autres clients. Il reconnaît cependant qu'il n'a pas dit cela «*spécifiquement*». Le directeur affirme que le Plaignant ne lui a pas dit qu'il avait passé la carte sur plusieurs transactions d'autres clients ou à plusieurs reprises. Pour la partie syndicale, il pourrait s'agir d'une mauvaise communication entre le Plaignant et son directeur qui ne devrait pas servir d'argument en défaveur du Plaignant.

[137] Je ne retiens pas cette version des faits. Tout d'abord, si le directeur avait compris que le Plaignant lui avouait ainsi (i.e. «*j'ai passé la carte*») qu'il avait passé la carte sur une ou d'autres transactions, il est peu vraisemblable qu'il n'y aurait pas eu une conversation plus élaborée demandant des explications. Or, selon le Plaignant, le directeur l'a plutôt informé que la procédure (i.e. appeler le bureau chef) avait changé. Il est plus logique et vraisemblable qu'en disant avoir passé la carte et en mentionnant le nom de la cliente, le Plaignant donnait à comprendre que passer la carte lui avait permis de connaître l'identité de la cliente. La suite de la conversation où le directeur apprend au Plaignant que la procédure a changé cadre tout à fait avec cette version. Il faut donc conclure que le Plaignant n'a pas avoué ses irrégularités au directeur, ni explicitement, ni implicitement.

[138] Ceci nous amène aux déclarations du Plaignant à l'enquêtrice Breault dont j'ai déjà traité plus haut.

[139] Le Plaignant a déclaré qu'il ignorait le motif de sa convocation pour enquête. Mais il l'a compris dès le début en voyant que l'enquêtrice disposait d'une photo de lui à sa caisse. Il a ensuite reconnu ses manquements. Il y a aveux mais leur spontanéité est toute relative puisqu'à la vue de la photo au dossier de l'enquêtrice, il a tout de suite fait le lien avec les irrégularités entourant la carte oubliée et compris que ses manquements étaient documentés et irréfutables. Rien n'aurait servi de nier ou de contredire.

[140] Le Plaignant, reconnaissant ses agissements, a néanmoins tenté de les atténuer en déclarant à deux reprises et faussement qu'il avait de façon contemporaine informé son directeur du fait qu'il avait «*passé la carte*» oubliée sur 3 ou 4 transactions et ajoutant qu'il lui avait expliqué la substitution de la carte oubliée à celle de la cliente G.

[141] Pour le reste, dans cette rencontre, on voit que le Plaignant plaide des facteurs de clémence : il a 33 ans de services, il a l'intention de prendre sa retraite dans 6 mois (en juillet prochain) et «*nous avons eu beaucoup de difficultés avec ces cartes*» (E-11, 4.1.16, 4.1.19, 4.1.20, 4.11.23 et 4.11.24).

[142] La preuve recueillie lors de l'enquête explique les admissions en début d'audience. Dans son témoignage, le Plaignant a à nouveau reconnu ses manquements et fait valoir des arguments atténuants. Son témoignage fut par moments laborieux et comporte plusieurs contradictions et incertitudes. Je retiens surtout qu'en fin de témoignage, il a changé sa version sur le traitement de la carte de la cliente G qui, on le sait, est la cliente qui a été lésée dans ses points qui ont été attribués à la carte Beauséjour. Contredisant ses aveux sur cette transaction, il a nouvellement déclaré qu'il avait plutôt cru qu'il avait passé la carte de la cliente G à deux reprises, ce qui expliquerait le fait qu'il ait annulé à l'écran la carte de la cliente G. Il a évoqué la grande sensibilité des scanners. Il s'agit là d'arguments d'exonération. Il aurait donc commis une erreur plutôt qu'un manquement délibéré. Cette déclaration est tardive et contredite par son propre témoignage et par une preuve nettement prépondérante. On s'éloigne ici d'aveux authentiques et sincères.

[143] Pour terminer sur ces aspects, il y a lieu de reconnaître que le Plaignant a exprimé des regrets à l'enquête. C'est un facteur atténuant.

[144] J'en viens aux facteurs plus personnels.

[145] Le Plaignant détenait un poste de COS qui en est un de responsabilités et de confiance. Au moment des manquements, il agissait dans des fonctions de caissier pour lesquelles l'honnêteté est une exigence fondamentale. À ces deux titres, il s'agit d'un facteur aggravant.

[146] Le Plaignant a un dossier disciplinaire vierge. Il n'avait aucune mesure disciplinaire à son dossier au moment des événements. Son directeur n'a jamais eu à se plaindre de son travail. Il s'agit d'un facteur atténuant.

[147] Le Plaignant avait une longue ancienneté (33 ans), ce qui est très respectable. Ce facteur peut être vu comme atténuant et aggravant à la fois. Tout dépend de la nature des actes fautifs. D'une part, il est inexcusable qu'un employé d'une grande expérience dans des fonctions exigeant un haut degré de fiabilité commette des actes mettant en cause sa probité. D'autre part, de longues années de service devraient inciter à une certaine clémence. Ces deux aspects sont ici présents et doivent être pris en considération dans une appréciation d'ensemble du dossier.

[148] Enfin, la partie syndicale plaide qu'au moment des faits, le Plaignant n'a pas réalisé qu'il commettait une erreur et que, par contre, son témoignage démontre qu'il comprend maintenant qu'il n'y a pas de chance de récidive.

[149] Avec respect, compte tenu de la preuve, je ne partage pas ces points de vue.

[150] Premièrement, comme je l'ai mentionné plus haut, la preuve démontre que le Plaignant a agi de façon délibérée, ce qui n'a rien à avoir avec des erreurs. C'est toujours une erreur de commettre un manquement. Mais un manquement n'en est pas

un s'il est commis par erreur. Ici, il n'y a pas de confusion possible. Le Plaignant savait que ce qu'il faisait allait à l'encontre de la procédure IO5 et cela est d'ailleurs admis.

[151] Deuxièmement, le témoignage du Plaignant ne démontre pas de façon prépondérante «*qu'il comprend maintenant*». À plusieurs reprises et sous différents aspects, son témoignage cherche à minimiser sa responsabilité dans ses manquements allant jusqu'à se contredire sur la dernière transaction (cliente G).

[152] Enfin, les chances de récidive «*maintenant*» me semblent représenter un argument plutôt théorique. Sans que cela soit imputable à qui que ce soit, nous retrouvons à plus de quatre ans des événements alors que le Plaignant a déclaré à l'enquêtrice qu'il entendait prendre sa retraite en juillet 2018. En témoignage, il est revenu sur ce sujet. Tout à coup, cette échéance est devenue incertaine. Il visait juillet mais n'avait rien décidé encore. Il y avait peut-être un poste de CPOS à Vaudreuil avec un meilleur salaire qui allait s'ouvrir. Le poste n'était pas encore affiché mais il savait que son détenteur allait partir à sa retraite.

Synthèse

[153] L'approche contextuelle de *l'arrêt McKinley* doit ici recevoir application. Il faut tenir compte de la nature des manquements et des circonstances les ayant entouré. En matière de malhonnêteté, il faut se demander si le manquement a pour effet de rompre le lien de confiance. Toujours selon *McKinley*, ce sera le cas et le congédiement sera justifié si la malhonnêteté prouvée viole une condition essentielle du contrat de travail, si elle constitue un abus de la confiance inhérente à l'emploi ou si elle est fondamentalement ou directement incompatible avec les obligations de l'employé envers son employeur. Il faut établir un équilibre utile entre la gravité de la faute et la sanction. À cela s'ajoute le principe de gradation des sanctions tel qu'aménagé par les parties à la Lettre d'entente S-2.

[154] Dans le présent dossier, deux genres de fautes ont été prouvées qui mettent en cause l'obligation d'honnêteté. Il y a tout d'abord une série de (5) transactions qui s'assimilent à de la fraude et il y a les mensonges à l'enquête, qui étaient de nature à mitiger la responsabilité du Plaignant et à associer son supérieur immédiat aux irrégularités commises.

[155] Dans les deux cas, ces fautes sont graves.

[156] J'ai analysé les diverses circonstances entourant ces manquements et soupesé leur valeur atténuante ou aggravante. Je retiens comme particulièrement aggravant le fait que le Plaignant détenait un poste (COS) qui exige un haut degré de confiance et de responsabilité et qu'au moment des manquements, il agissait dans des activités de caissier, une fonction pour laquelle la probité est une exigence essentielle et inhérente. Il y a bien quelques circonstances atténuantes telles qu'une longue ancienneté, le dossier disciplinaire vierge et les regrets exprimés. Mais ces circonstances ne font pas le poids avec les facteurs aggravants.

[157] S'il s'était agi d'évaluer la sanction qu'en regard des 5 transactions irrégulières, j'aurais réduit le congédiement à une lourde suspension. Comme je suis lié par la Lettre d'entente S-2 en matière de sanction pour faute grave, la sanction aurait été ici un avis final tenant lieu de suspension. Mais le Plaignant a significativement aggravé son cas au plan de l'honnêteté et du lien de confiance par ses mensonges à l'enquête. À cela s'ajoute ce que son témoignage révèle sur ces deux aspects. Le droit de se défendre, de s'expliquer, d'évoquer des aspects qui jouent en sa faveur, ne donne pas le droit de déclarer des choses inexactes ou invraisemblables, de changer ses versions et de revenir sur des aveux et ainsi se contredire. La fiabilité, l'honnêteté, la sincérité riment avec la crédibilité. Celle du Plaignant a souffert de sa performance en témoignage.

[158] La décision de congédier est certes sévère mais elle ne viole pas le principe de gradation tel qu'affirmé et modulé par la Lettre d'entente S-2. En cas de faute grave,

c'est une des options possibles. Ici, les fautes sont d'une gravité certaine. À cet égard, le congédiement n'était pas une mesure disproportionnée. Le congédiement était justifié et il n'y a pas lieu de le réduire. En conséquence, le grief est rejeté.

V. DISPOSITIF

POUR TOUS CES MOTIFS, L'ARBITRE :

- **ACCUEILLE PARTIELLEMENT LE GRIEF M 2018-01-0156 (S-3);**
- **DÉCLARE QUE L'ARTICLE 21.07 DE LA CONVENTION COLLECTIVE N'A PAS ÉTÉ RESPECTÉ EN CE QUE L'EMPLOYEUR N'A PAS RÉTABLI LE TRAITEMENT RÉGULIER DU PLAIGNANT APRÈS DIX (10) JOURS OUVRABLES DU RELEVÉ DE FONCTIONS;**
- **ORDONNE À L'EMPLOYEUR D'INDEMNISER LE PLAIGNANT À COMPTER DU 11^{ÈME} JOUR OUVRABLE SUIVANT LA DATE DU RELEVÉ DE FONCTIONS JUSQU'AU DERNIER JOUR OUVRABLE PRÉCÉDANT LE 12 JANVIER 2018 OÙ IL A COMMUNIQUÉ SA DÉCISION, LE TOUT AVEC INTÉRÊTS SELON CE QUI EST PRÉVU AU CODE DU TRAVAIL, ET CE, À COMPTER DE LA DATE DU GRIEF;**
- **RÉSERVE SA COMPÉTENCE POUR DÉTERMINER LA SOMME DUE EN CAS DE MÉSENTENTE ENTRE LES PARTIES;**
- **REJETTE LE GRIEF M 2018-01-0160 (S-5).**

Me Carol Jobin, arbitre

Pour la partie syndicale : M. Louis-Philippe Lemoyne, FEESP-CSN

Pour la partie patronale : Me Robert E. Boyd, Cain Lamarre

Date de nomination : 29 janvier 2019

Date d'audience : 1^{er} octobre 2021, 25 novembre 2021, 16 février 2022,
17 mars 2022

Dernière communication
avec les parties : 8 avril 2022

ANNEXE : COMPOSITION DU DOSSIER**A) Pièces**

- S-1 Convention collective 2010-2017
- S-2 Lettre d'entente, Objet: Projet pilote – Mesures disciplinaires (article 21) (16/12/2015)
- S-3 Grief M-2018-01-0156, Daniel Tremblay (22-01-18)
- S-4 Lettre de Simon Gagné à Daniel Tremblay, Objet : Relevé de fonctions (05-12-17)
- S-5 Grief M-2018-01-0160, Daniel Tremblay (22-01-18)
- S-6 Lettre de Maxime Blais à Daniel Tremblay, Objet : Congédiement (12-01-18)
- S-7 Horaire de travail de la semaine débutant le 26 novembre 2017, Division 30
- S-8 en liasse, Daniel Tremblay, Bulletins de paie, 19-11-2017; 26-11-2017; 03-12-2017
- S-9 en liasse, Daniel Tremblay, Bulletins de paie, 10-12-2017; 17-12-2017; 24-12-2017; 31-12-2017; 07-01-2018; 14-01-2018; 14-01-2018; 21-01-2018
- S-10 Cynthia Breault, Avis de convocation à Daniel Tremblay (05-12-17)
- S-11 Retraite Québec, État des dépôts, Daniel Tremblay, Liste des dépôts directs de l'année 2018
- S-12 Courriel de Simon Gagnon à Vicky Michaud, Objet : Avis de convocation (10-01-18)
- E-1 SAQ, Procédure de succursale, IO5, Sujet : SAQ Inspire (06-02-17)
- E-2 SAQ, Inspire, Document de formation (sans date)
- E-3 SAQ, Capture d'écran «*Carte Inspire*» (sans date)
- E-4 Ian St-Armand, Points Inspire utilisés par les clients entre le 01 novembre 2017 et le 31 décembre 2017 (Tableau) (15-02-19)
- E-5 SAQ, SAQ Inspire – Multi utilisation quotidienne de carte par un même caissier ? Nombre utilisations 2017-11-01 à 2017-11-17 (28-11-17)
- E-6 SAQ, Fichier maître employés, caissier 8400509 (28-11-17)
- E-7 SAQ, SAQ Inspire – Activité par membre 2017-11-20 à 2017-11-27 (28-11-17)
- E-8 SAQ, Détails de transaction 2017-11-23 (29-11-17)
- E-9 SAQ – PDP-VTE-266 Détail des mouvements de points par no de compte SAQ Inspire (MDP) (sans date)
- E-10 Enregistrement vidéo des activités de Denis Tremblay à la caisse, 23 novembre 2017, séquences entre 11 h 54 et 13 h 46 (minutage de l'enregistrement)
- E-11 Cynthia Breault, Rapport d'enquête et annexes
- E-12A Cynthia Breault, Notes de rencontre de Daniel Tremblay (canevas et manuscrit) (06-12-17)
- E12B Caroline Laporte, Notes de rencontre de Daniel Tremblay (transcription) (06-12-17)
- E-13 Cynthia Breault, Rapport de visionnement (29-11-17)
- E-14 Courriel de Simon Gagnon à Cynthia Breault, Objet : Dossier Daniel Tremblay (06-12-17)
- E-15 Échange de courriels entre Cynthia Breault et Shanie Renaud, Objet : Demande (formations Inspire) (30-11-17 et 01-12-17)
- E-16 Échange de courriels entre Cynthia Breault et Steve Barry, Objet : Fiche client (30-11-17)
- E-17-1 Courriel de Jeanne Duguay à Joannie Charland et Jean-Vincent Lacroix, Objet : Communiqué conjoint et retransmission de Relations de travail à Liste de distribution (26-01-16)
- E-17-2 (pièce attachée) Communiqué conjoint SAQ-SEMB-SAQ-CSN «*SAQ Inspire : à chacun ses points – Informations relatives aux points SAQ Inspire*»

E-18 Reproduction de page Intranet «*Mise à jour – 2016-01-26. Communiqué conjoint SAQ-SEMB-SAQ-CSN, concernant les points SAQ Inspire*»

B) Témoins

M. Daniel Tremblay, coordonnateur d'opérations de succursale (COS) et plaignant
 M. Ian St-Armand, conseiller en présentation des pertes
 Mme Caroline Laporte, enquêtrice (Garda) (en visioconférence)
 Mme Cynthia Breault, enquêtrice (GARDA) (en visioconférence)
 M. Simon Gagnon, directeur de succursale
 M. Maxime Blais, directeur de secteur
 Mme Vicky Michaud, Coordonnatrice d'opérations de succursale (COS)
 M. Dominic Vincent, coordonnateur principal d'opérations de succursale (CPO5)
 Mme Caroline Bibeau, conseillère en relations de travail

C) Notes et autorités déposées

Partie patronale

Notes et autorités de l'employeur, 17 mars 2022, 23 p.

- JE-1 Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce section locale 503 -et- Supermarché G.P. Inc., 2003 CanLII 14921 (M. Morin, arb.) (Requête en révision judiciaire accueillie sur un autre point (C.S., 2003-07-02), SOQUIJ AZ-50194612).
- JE-2 Syndicat des employées et employés des magasins Zellers d'Alma et Chicoutimi (C.S.N.) -et- Zellers inc., D.T.E. 92T-287, AZ-92141048 (L. Tousignant, arb.)
- JE-3 Syndicat national des travailleurs des pâtes et papiers d'Alma inc. c. Compagnie Price Itée, D.T.E. 91T-690 (QC CA), AZ-91011650
- JE-4 Société des alcools du Québec -et- Syndicat des employés de magasins et bureaux de la Société des alcools du Québec, SEMB-SAQ-CSN, 2018 QCTA 314 (F. Beaulieu, arb.)
- JE-5 McKinley c. BC Tel, [2001] 2 R.C.S. 161
- JE-6 Travailleuses et travailleurs unis de l'alimentation et du commerce, section locale 486 -et- Provigo Distribution inc., AZ-01141280 (J.-L. Dubé, arb.)
- JE-7 Société des alcools du Québec -et- Syndicat des employés de magasins et bureaux de la Société des alcools du Québec, 2017 QCTA 394 (M. Morin, arb.)
- JE-8 Union internationale des travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce, section locale 500 -et- Super C, division d'Épiciers unis Métro-Richelieu inc., D.T.E 99T-927, AZ-99141235 (C. Jobin, arb.)
- JE-9 Dubé c. Zellers, 2007 QCCRT 229
- JE-10 Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 3939, SCFP-FTQ -et- Société des casinos du Québec 2018 CanLII 87234 (F. Lamy, arb.)
- JE-11 Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce section locale 500 -et- Provigo Distribution Inc., 1995 CanLII 813 (J.-P. Tremblay, arb.)

Partie syndicale

Plan d'argumentaire de la partie syndicale, 17 mars 2022, 14 p.
 Cahier d'autorités de la partie syndicale, 17 mars 2022, 9 p.

- JS-1 Syndicat des employés de magasins et de bureaux de la Société des alcools du Québec (CSN) -et- Société des alcools du Québec, griefs J. Hamel, 27 décembre 2007 (N. Cliche, arb.)
- JS-2 Société des alcools du Québec -et- Syndicat des employé(e)s de magasins et de bureaux de la S.A.Q., D.T.E. 2001T-1086, (B. Bastien, arb.)
- JS-3 Travailleurs et travailleuses unis de l'alimentation et du commerce section locale 500 -et- Provigo Québec inc. (Loblaws Victoriaville), griefs L. Verville, 29 décembre 2014 (J. Ménard, arb.)
- JS-4 Syndicat des cols blancs de Gatineau inc. -et- Gatineau (Ville de), 2014 QCTA 747 (G.-M. Côté, arb.)
- JS-5 Syndicat des employées et employés de la Société des casinos du Québec-CSN -et- Société des casinos du Québec inc., grief S. Toupin, 12 juin 2019 (A. St-Georges, arb.)
- JS-6 Syndicat des salarié(e)s des croustilles Yum Yum (CSN) c. Croustilles Yum Yum enr. (Division des aliments Kripsy Kernel inc.), 2017 QCCA 810