

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : Le 7 mai 2015

DEVANT L'ARBITRE : Me Nathalie Faucher

Ville de Montréal (SPVM)

Ci-après appelé(e) « l'employeur »

Et

Fraternité des policiers et policières de Montréal

Ci-après appelé(e) « la Fraternité »

Plaignant(e) : Employeur

Grief(s) : 12 novembre 2014 patronal - Appels de service priorité 3

Convention collective : 1er janvier 2011 au 31 décembre 2014

SENTENCE ARBITRALE
(Article 100 C. tr.)

[1] Le 20 novembre 2014, j'ai été nommée pour entendre et disposer du présent grief par lequel l'employeur cherche à obtenir une ordonnance visant à forcer la

Fraternité à retirer son mot d'ordre demandant aux superviseurs de quartier de ne plus enregistrer dans les systèmes informatiques les suivis effectués auprès des citoyens dans le cadre des appels de priorité 3. De plus, il demande une ordonnance forçant les policiers membres de la Fraternité à se conformer à la convention collective, aux directives du SPVM ainsi qu'aux lois applicables en ce qui a trait aux suivis des appels de services priorité 3 auprès de citoyens. Les extraits pertinents du grief du 12 novembre 2014 se lisent comme suit:

«Dans le cadre des moyens de pression en lien avec le Projet de loi 3, soit la *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal*, la Ville de Montréal (ci-après appelée «Ville») a récemment eu connaissance que la Fraternité des policiers et policières de Montréal (ci-après appelée «Fraternité») demande aux superviseurs des postes de quartier de ne plus enregistrer, dans les systèmes informatiques appropriés, les suivis qu'ils font des appels de service priorité 3 auprès des citoyens.

Le 7 novembre 2014, le Service de police de la ville de Montréal (ci-après appelée (sic) «SPVM») faisait parvenir à la Fraternité une note dénonçant ces instructions, l'enjoignant de les retirer et exigeant d'être informée du moment et de la façon dont elle allait procéder pour ce faire. Or, la Fraternité n'a toujours pas informé le SPVM du retrait de ces instructions, lesquelles sont contraires notamment à la convention collective, aux directives du SPVM ainsi qu'aux lois applicables.

Par conséquent, l'Employeur réclame que la Fraternité retire ces instructions, informe l'Employeur de la manière dont elle procédera et qu'elle avise les policiers membres de la Fraternité de ce retrait. L'Employeur demande également au Tribunal d'arbitrage d'ordonner aux membres de la Fraternité de se conformer notamment à la convention collective, aux directives du SPVM ainsi qu'aux lois applicables, en ce qui a trait à l'enregistrement des suivis des appels de service priorité 3 auprès des citoyens.

Le présent grief doit être considéré comme étant de nature continue.

(...)»

[2] Les parties ont convenu que la procédure de grief a été suivie, que l'arbitre est valablement saisie du présent litige et qu'elle a juridiction pour trancher la question qui lui est soumise.

[3] L'Employeur a fait entendre M. Claude Bussière, assistant-directeur du Service des patrouilles spécialisées et des communications opérationnelles pour l'employeur alors que la Fraternité a fait entendre M. André Gendron, vice-président exécutif de la Fraternité et superviseur de quartier.

LES FAITS

[4] Tel qu'il appert du libellé du grief, celui-ci a été déposé par l'employeur dans la foulée des moyens de pression exercés par la Fraternité à la suite du dépôt du projet de loi 3 ayant ultérieurement été adopté sous le nom de la *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal*¹.

[5] Cette loi affecte certains bénéficiaires reliés aux régimes de retraite des employés municipaux, incluant les policiers. La Fraternité est en désaccord avec la teneur de cette loi ainsi que la façon dont elle a été imposée. Étant donné l'existence de ce conflit, la Fraternité a mis en place un comité stratégique présidé par M. Gendron dont le mandat consistait, notamment, à identifier et à adopter divers moyens de pression ainsi que d'en assurer le suivi auprès de ses membres et ce, avant l'adoption du projet de loi. Le but était d'inciter les autorités à modifier ou amender les aspects les plus irritants dudit projet de loi. Divers moyens de pression furent donc exercés à compter du mois de juillet 2014 dont notamment le port de pantalons cargo de couleur, le port d'une casquette rouge, etc.

[6] Selon M. Gendron, plusieurs moyens de pression furent envisagés mais peu furent retenus. En effet, le comité s'est assuré que les moyens choisis ne contrevenaient pas à la sécurité du public et n'affectaient pas les services aux citoyens. De plus, les moyens retenus ne devaient pas mettre en danger la santé et la sécurité des membres de la Fraternité. L'impact des moyens de pression fut donc au cœur des discussions du comité stratégique. Les procureurs de la Fraternité ont également été consultés à certaines occasions. M. Gendron mentionne que le niveau de frustration des membres de la Fraternité est élevé et qu'il est nécessaire de les retenir afin d'éviter qu'un d'entre eux ne se place dans une situation problématique.

[7] Vers le 23 octobre 2014, M. Bussière prend connaissance d'un courriel émanant de M. Lanoie, vice-président à la recherche et aux communications de la Fraternité. Il est établi que M. Lanoie est aussi membre du comité stratégique ci-haut mentionné. Le texte de ce courriel est le suivant (extraits pertinents):

«Voici 3 informations que vous devrez transmettre à vos superviseurs et à vos membres:

1- Pour les superviseurs, les suivis aux citoyens «appel codé 3» après 30 minutes devront être faits de la façon suivante:

- Appeler le citoyen
- Ne pas l'inscrire dans le système
- Inscrire dans vos notes personnelles les informations suivantes:
 - i. no. appel
 - ii. no. de téléphone
 - iii. code d'appel
 - iv. nom du citoyen
 - v. l'heure à laquelle il a été avisé
- Ces notes sont nécessaires dans le but de vous protéger

2- (...)»

[8] Il existe présentement huit niveaux de priorité d'appel. Ainsi, lorsqu'un citoyen contacte le 9-1-1, un analyste crée une carte d'appel et lui attribue une priorité selon les informations qui lui sont données. Cette carte est transmise à la répartition qui la retransmet à une auto-patrouille. Le répartiteur agit en tenant compte de la disponibilité des agents et selon le code de priorité et l'urgence de l'appel.

[9] Selon la *Procédure ayant trait à la réponse aux appels reçus à la ligne d'urgence 9-1-1* (Pr. 139-1) datée du 1er mai 2013, un appel codé 3 est un appel nécessitant une intervention rapide dans les circonstances suivantes:

«2.1.4 PRIORITÉ 3 «INTERVENTION RAPIDE»:

- Crime contre la personne qui est survenu, où la vie ou l'intégrité physique ne sont plus menacées et pour lequel il n'y a aucun besoin de sécurisation;
- conflit ou évènement en cours et ne comportant pas de facteur de violence;
- disparition / retour d'une personne dont la sécurité physique n'est pas en péril;
- crime contre la propriété pour lequel un suspect non agressif est détenu par un agent de sécurité;

- assistance ou évènement nécessitant rapidement la présence policière à des fins de vérifications ou de prise de rapport.»

[10] Lorsque le délai de réponse à de tels appels excède 45 minutes, il est requis que le superviseur de quartier communique avec le citoyen concerné afin de l'en aviser et qu'il inscrive cette intervention dans le système informatisé SITI II tel qu'il appert du paragraphe suivant tiré de l'article 3.4 de la procédure ci-haut mentionnée:

«• → s'assure que le citoyen soit avisé du délai de réponse pour tous les appels en attente de traitement de plus de 45 minutes et s'assure que l'information soit inscrite dans l'appel, au SITI II. Cette démarche doit être répétée à chaque heure supplémentaire durant laquelle un appel est en attente ou si le délai donné au citoyen est dépassé.»

[11] Selon M. Bussière, cette procédure serait en vigueur depuis au moins 2009 mais a pu être modifiée dans le temps. De fait, la Fraternité a déposé la procédure telle qu'elle existait en 2011. On peut constater que la définition des appels de priorité 3 n'est pas la même, qu'il existe moins de catégories d'appels et que ceux-ci doivent être transmis dans un délai maximal de 30 minutes. Par ailleurs, le superviseur devait aviser le citoyen du moment où les agents pouvaient se rendre sur les lieux et d'un délai dans la réponse à l'appel. M. Bussière ne sait pas pourquoi ce délai a été changé.

[12] Les modifications apportées aux procédures sont communiquées de différentes façons notamment par l'envoi de courriels, par la mise à jour papier du livre des procédures, par la mise à jour du SACTAC, par le site intranet, etc.

[13] Le sergent superviseur de quartier est responsable d'une équipe de travail pendant un quart de travail donné. Normalement, il y a toujours au moins un sergent agissant à titre de superviseur par groupe de travail. Ce dernier doit notamment veiller à ce que tous les appels reçus reçoivent une réponse ainsi qu'assurer une saine gestion des effectifs mis à sa disposition. Il doit de plus assister son personnel et faire en sorte que les citoyens reçoivent les services professionnels auxquels ils ont droit en conformité avec le plan stratégique du Service. C'est donc dans ce contexte que

s'inscrit le devoir de communiquer avec les citoyens lors de retards dans le délai de réponse.

[14] Cette exigence d'appeler le citoyen a pour but de l'informer et de le rassurer tout en lui témoignant de l'empathie et ainsi d'offrir le meilleur service à la clientèle possible. Il s'agit d'une des orientations stratégiques du Service de police.

[15] Selon M. Bussière, l'exigence d'inscrire cette démarche dans le système informatique vise également à offrir un meilleur service à la clientèle. En effet, cette inscription est utile au plan opérationnel notamment lors des changements de relève. Le nouveau superviseur qui entre en fonction sait par cette inscription que le citoyen est déjà avisé. Il ne le rappellera donc pas pour lui transmettre la même information. Cette inscription permet donc d'améliorer l'efficacité et le professionnalisme du Service. De plus, si un citoyen rappelle au service 9-1-1, l'analyste peut voir que ce dernier a été informé du fait qu'il y avait un délai dans l'intervention.

[16] L'inscription est aussi utile advenant qu'une enquête ultérieure ait lieu, telle qu'une enquête du coroner. De plus, cette information peut être utile dans le cadre d'un procès, dans une instance déontologique ou encore à des fins de statistiques et de recherche. La carte d'appel contient tout le déroulement d'une plainte à compter de l'appel.

[17] M. Bussière constate après avoir pris connaissance du courriel de M. Lanoie que la Fraternité demandait aux superviseurs de ne pas transcrire les appels faits aux citoyens dans le système SITI II mais plutôt de le faire dans leurs notes personnelles.

[18] M. Bussière estima qu'une telle demande était contraire aux directives du SPVM.

[19] Le 24 octobre, il appelle M. Lanoie et vérifie si cette directive a été transmise à tous les superviseurs, ce que ce dernier lui confirme. Selon M. Bussière, M. Lanoie l'informe qu'il s'agit d'une décision du comité stratégique de moyens de pression. De plus, il lui affirme que cette note est un rappel d'un mot d'ordre déjà donné mais qui n'était pas suivi par tous. Devant cette situation, M. Bussière avise M. Lanoie que si ce mot d'ordre persistait, le Service prendrait les moyens pour que cela cesse.

[20] M. Gendron affirme de son côté que ce moyen de pression a été mis en place le 22 octobre et pas avant. Le fait d'inscrire les appels dans les calepins personnels fait en sorte que les superviseurs peuvent prouver qu'ils ont fait les appels requis dans les délais prévus. Le Service serait donc en mesure de faire la preuve de l'appel si nécessaire. Il témoigne que ce moyen de pression fut utilisé entre 2008 et 2010 pendant la période de négociation menant au renouvellement de la convention collective. Il explique qu'à l'époque le mot d'ordre était beaucoup plus large puisqu'il visait toutes les tâches administratives effectuées par les superviseurs, ce qui comprenait notamment l'évaluation des nouveaux policiers, les suivis des plans d'action, les suivis des appels codés 3, etc.

[21] Suite à cette conversation téléphonique, M. Bussière transmet, en date du 7 novembre 2014, une note de service adressée à M. Yves Francoeur, président de la Fraternité afin de lui demander que cette situation cesse. Les extraits pertinents de ladite note de service se lisent comme suit:

«Monsieur,

J'ai récemment eu connaissance que la Fraternité a émis des instructions destinées aux superviseurs de poste de quartier du SPVM à l'effet de ne pas enregistrer dans les systèmes informatiques le suivi des appels codés 3 auprès des citoyens. Ces instructions vont à l'encontre des directives du SPVM.

Par la présente, j'exige que vous retiriez ces instructions.

De plus, j'exige que vous m'informiez du moment et de la façon dont vous allez procéder au retrait de ces instructions.

À défaut d'obtempérer à la présente avant mardi le 11 novembre 2014, à 16h00, le SPVM entreprendra les recours qu'il jugera appropriés.

(...)»

[22] Le même jour, il transmet un courriel aux commandants de tous les postes de quartier ainsi qu'à tous les sergents de poste de quartier demandant à ce que l'on remédie à la situation:

«Bonjour à vous tous,

Dernièrement, j'ai constaté une baisse importante du nombre de citoyens avisés, lorsque le délai de réponse pour leurs appels qui sont en attente de traitement dépasse 45 minutes. Ainsi, j'aimerais vous rappeler que les superviseurs de quartier se doivent d'exécuter cette tâche telle que décrite à la PR-139-1, paragraphe 3.4.

Je demande donc **à tous les sergents de poste de quartier** de remédier à la situation dès maintenant.

À tous les commandants, je vous demande de transmettre ce courriel à vos superviseurs de quartier et à ceux qui seront appelés à faire de la fonction supérieure afin qu'ils remédient à la situation.

(...)»

[23] M. Bussière ne sait pas ce que les commandants ont fait pour remédier à la situation. Il présume que ceux-ci ont fait des demandes par les voies hiérarchiques. Il ignore si certains d'entre eux ont requis des superviseurs qu'ils remettent les avis notés dans leurs calepins.

[24] M. Gendron affirme que dans quelques unités, les superviseurs sont entrés en communication avec la Fraternité après avoir reçu une demande de leur commandant de produire leurs notes faisant état des appels effectués auprès des citoyens. Selon lui, la Fraternité a donné instruction aux personnes concernées de soumettre leurs notes en caviardant ce qui n'était pas pertinent. Elle ne s'est donc pas objectée à cette demande.

[25] N'ayant eu aucune nouvelle de la part de la Fraternité dans le délai requis, l'employeur a alors déposé le présent grief en date du 12 novembre 2014.

[26] M. Bussière témoigne qu'au retour des Fêtes, il a continué à vérifier si la situation était toujours la même et a constaté qu'il n'y avait aucune amélioration. Le 16 janvier 2015, il transmettait un courriel rappelant les instructions données le 7 novembre 2014 et se lisant comme suit:

Bonjour à tous,

Au mois de novembre dernier, je vous faisait parvenir le courrier précédent concernant le rappel aux citoyens selon la procédure 139-1. Les statistiques du mois de novembre et décembre 2014 me démontrent que seulement 27% des citoyens sont rappelés comparativement à des taux environnant 65% pour la période hivernale 2014.

Je connais le mot d'ordre donnée par la Fraternité aux sergents concernant le rappel au citoyen, mais je veux qu'on rappelle aux sergents ou aux policiers en F/S de leur devoir et leur obligation en fonction de la procédure 139-1.

Je vous demande donc d'aviser dans les jours qui suivent vos superviseurs de quartier et ceux qui sont appelés à faire de la fonction supérieure afin de remédier à la situation.

Tout commentaire que vous recevrez de vos superviseurs, prière de m'en faire part SVP.

(...)»

(sic)

[27] M. Bussière dépose des tableaux et graphiques faisant état du pourcentage de citoyens contactés mensuellement par région lors d'appels de priorité 3. On peut ainsi constater que pour les mois de novembre et décembre 2014, la section métro avait des résultats de 12 % et 31 %, la région est 28 % et 18 %, la région nord 23 % et 29 %, la région ouest 42% et 49 % et la région sud 17 % et 19 %. En janvier et février 2014, ces taux étaient de 72 % et 80 % pour la section métro, 53 % et 60 % pour la section est, 53 % et 60 % pour la section nord, 48 % et 60 % pour la section ouest et, finalement, 58 % et 61 % pour la section sud. En décembre 2013, 56 % des appels totaux avaient été rappelés. Bien que 44 % des citoyens n'aient pas été contactés, aucune mesure disciplinaire n'a été prise contre les superviseurs concernés. Le Service a préféré procéder à de nombreux rappels de la procédure à suivre.

[28] Il est à noter que dans les années antérieures, les pourcentages d'appels étaient sensiblement plus bas qu'en début d'année 2014. M. Bussière explique que la demande de rappeler les citoyens fut un point ciblé à la suite des travaux du comité EGE afin d'améliorer le service à la clientèle. Les tableaux démontrent qu'il y a eu une évolution dans le temps et que la situation s'est améliorée. Il fallait développer le réflexe de faire l'inscription ce qui demandait un changement de culture.

[29] M. Bussière admet en contre-interrogatoire que si un sergent a appelé un citoyen mais qu'il ne l'a pas noté dans le système informatique, son appel n'apparaîtra pas dans les statistiques.

[30] Il admet également qu'aucun citoyen ne s'est plaint du fait que son appel n'ait pas été inscrit dans le système informatique. Il explique que ce qui importe pour le citoyen est que le superviseur l'avise de l'existence d'un délai de traitement à l'égard de sa plainte. M. Bussière reconnaît que tous les appels reçoivent une réponse même si un délai de traitement survient. Par conséquent, aucun crime demeure impuni en raison de la non-inscription de l'appel fait aux citoyens dans le système informatique.

[31] M. Bussière reconnaît que les avis des superviseurs peuvent être entrés rétroactivement dans le système informatique mais, dans un tel cas, le système indique que la date de l'inscription tardive. On peut donc voir que la date a été ajoutée postérieurement. Par ailleurs, seules quelques personnes ont les accès nécessaires pour effectuer une telle opération. Pour pouvoir faire ces inscriptions tardives, il faudrait demander à une équipe de faire ce travail. Cela nécessiterait donc du travail additionnel et coûteux. De plus, cette opération ne peut être effectuée que pendant une période de temps limitée.

[32] L'impact tangible de ce moyen de pression est que les statistiques sont difficiles à obtenir, que les cadres ont dû faire des rappels et le temps requis pour récupérer les données.

ARGUMENTATION

Plaidoirie de l'Employeur

[33] L'employeur allègue que le moyen de pression mis de l'avant par la Fraternité, à savoir, de ne pas inscrire dans le système informatique les appels effectués auprès des citoyens dans les cas d'interventions de priorité 3, va à l'encontre d'une procédure adoptée par l'employeur touchant la manière dont les policiers effectuent leur travail. Cette procédure émane des droits de direction de l'employeur et n'est en aucune façon déraisonnable ou arbitraire. Elle n'a d'ailleurs pas été contestée par la Fraternité. Elle fait partie des moyens stratégiques mis en place afin d'améliorer le service.

[34] Le fait de ne pas inscrire ces appels peut à court terme créer des problèmes lors des changements de relève puisque le sergent de l'équipe qui entre en fonction ne sait pas si le citoyen a ou non été appelé. De plus, à plus long terme, cela peut entraîner des effets négatifs lors de poursuites éventuelles, d'enquêtes du coroner ou même dans des procès criminels.

[35] L'entrée rétroactive de ces données dans le système représente une charge de travail colossale ce qui implique des coûts importants. De plus, le système n'est pas conçu pour entrer des données rétroactivement.

[36] L'employeur estime que les membres de la Fraternité ne peuvent pas cesser de se conformer à une telle procédure ou directive de travail et ce, même sous prétexte qu'ils sont mécontents suite à l'adoption d'une loi. Selon lui, il s'agit d'une action concertée illégale en plus de constituer une forme d'insubordination. Il rappelle que l'article 105 du *Code du travail* spécifie que toute grève est interdite en toute circonstance aux policiers à l'emploi d'une municipalité. Selon lui, en adoptant une telle disposition, le législateur indiquait qu'il accordait une grande importance à la sécurité, au maintien de la paix et de l'ordre.

[37] En conséquence, l'employeur demande que l'arbitre fasse droit au grief selon les conclusions recherchées.

Plaidoirie de la Fraternité

[38] La Fraternité rappelle dans un premier temps que les actions en litige résultent d'un conflit majeur découlant de la décision du gouvernement du Québec et de certains élus municipaux d'intervenir législativement ce qui a pour effet d'entraîner la perte de bénéfices importants au niveau des régimes de retraite.

[39] Elle souligne que les appels de priorité 3 sont des appels moins urgents pour lesquels une intervention ne peut pas toujours être effectuée rapidement. Des délais peuvent donc survenir. C'est dans ce cadre que l'employeur demande aux sergents de contacter les citoyens concernés lorsqu'un tel délai se produit.

[40] Le moyen de pression mis en place par la Fraternité n'affecte aucunement les interventions policières. Celles-ci ont lieu normalement. Les sergents appellent les citoyens tel que requis lorsque des délais surviennent. Ainsi, le travail exigé par l'employeur est réalisé. La seule différence est que le contact avec le citoyen est noté sur un papier plutôt que d'être inscrit dans le système informatique. Par ailleurs, la Fraternité souligne qu'elle ne s'est pas opposée à ce que l'employeur puisse avoir accès aux calepins de notes où les appels sont consignés et demande à ses membres de collaborer. Les informations peuvent donc être retracées. Par ailleurs, elle soumet que les tableaux déposés par l'employeur démontrent que les suivis des appels de priorité 3 ne semblaient pas être une grande préoccupation du Service avant le présent conflit.

[41] La Fraternité estime révélateur que l'employeur ait choisi de procéder par le biais d'un grief plutôt que de saisir la CRT secteur des services essentiels. Elle soumet qu'il s'agit d'une admission de sa part comme quoi le service aux citoyens n'est pas touché, que la mission de maintien de la paix et de l'ordre est réalisée. Il n'existe pas de cessation concertée de travail ni de ralentissement d'activités. Partant, il n'existe pas de contravention aux articles 105 et 108 du *Code du travail*.

[42] Selon la Fraternité, l'employeur n'a aucunement fait preuve d'un quelconque préjudice.

[43] Tout au plus, l'employeur subit un inconfort minime de l'ordre de tracasseries administratives. Le public, quant à lui, n'en subit aucun. Ce faisant, les membres de l'unité expriment leur mécontentement à ce que leurs droits soient limités par intervention législative. En d'autres termes, le moyen utilisé crée un inconfort minime et acceptable dans les circonstances.

[44] La Fraternité plaide que l'arbitre devrait se garder d'intervenir dans de telles circonstances et faire preuve de retenue. La jurisprudence récente interprète de façon large et libérale le droit d'association et la liberté d'expression. Les policiers doivent bénéficier de la liberté fondamentale de faire connaître leur mécontentement. Il s'agit d'un accessoire au droit d'association puisqu'il s'agit clairement d'une activité collective

ayant pour but de faire réfléchir l'employeur en vue de reprendre ou d'entamer les négociations à armes égales. Ce droit doit donc être protégé.

[45] Pour ces motifs, la Fraternité demande le rejet du grief.

Réplique de l'Employeur

[46] Vu le forum choisi, l'employeur souligne qu'il n'avait pas à faire la preuve que les services aux citoyens ont été affectés par le moyen de pression. Selon lui, la Fraternité banalise les effets de son moyen de pression lequel pourra entraîner des effets à long terme. De plus, il estime qu'il peut demander aux policiers d'effectuer leur prestation de travail de la façon qu'il détermine. Il souligne que les parties ne sont pas dans un contexte de négociation visant le renouvellement de la convention collective. Le présent moyen de pression ne s'inscrit aucunement dans ce cadre. Le droit revendiqué n'existe pas.

DÉCISION ET MOTIFS

[47] Je suis donc saisie d'un grief patronal demandant la cessation d'un moyen de pression exercé par les membres de la Fraternité, soit la cessation de l'inscription dans le système informatisé SITI II des appels effectués auprès des citoyens ayant pour but de les prévenir de l'existence d'un délai d'intervention supérieur à 45 minutes. Ce moyen ne vise que les appels de priorité 3. Il faut préciser que le présent grief ne vise pas les autres moyens de pression exercés par la Fraternité, tels le port de pantalons cargo ou le port d'une casquette rouge, etc. De plus, les parties n'ont aucunement remis en doute la compétence du tribunal pour trancher le présent litige.

[48] Hormis la question de la date à laquelle ce moyen de pression a débuté, la trame factuelle n'est pas véritablement contestée.

[49] La preuve démontre qu'en vertu de ses droits de direction, le Service de police a élaboré une orientation stratégique et adopté certaines procédures de travail. Parmi celles-ci, on retrouve la procédure Pr 139-1. Cette procédure spécifie que les sergents superviseurs doivent contacter les citoyens concernés lorsqu'un délai de plus de 45

minutes survient dans le traitement d'un appel de service de niveau 3. Le dernier paragraphe de l'article 3.4 de cette procédure, visant de façon spécifique le superviseur de quartier, se lit comme suit:

- s'assure que le citoyen soit avisé du délai de réponse pour tous les appels en attente de traitement de plus de 45 minutes et s'assure que l'information **soit inscrite dans l'appel, au SITI II.** cette démarche doit être répétée à chaque heure supplémentaire durant laquelle un appel est en attente ou si le délai donné au citoyen est dépassé.

(emphase ajoutée)

[50] Le but de cette procédure est d'améliorer le service aux citoyens. Cette procédure n'a pas été contestée par la Fraternité ou, du moins, aucune preuve d'une telle contestation n'a été faite. Le caractère raisonnable d'une telle exigence n'a pas non plus été mis en cause à l'audience. En somme, aux fins de rendre la présente sentence, la soussignée doit prendre pour acquis que cette procédure est valide et qu'elle n'est ni abusive ni déraisonnable.

[51] La description de fonction du sergent superviseur de quartier prévoit au point 9 de la section 2 (Tâches) que ce dernier doit s'assurer, que sur le terrain, les citoyens reçoivent les services professionnels auxquels ils ont droit en conformité aux orientations stratégiques du Service.

[52] Il va de soi qu'un employeur est normalement en droit de s'attendre à ce que ses salariés respectent ses procédures de travail et effectuent leur travail selon les normes exigées à tout le moins pendant la durée de vie d'une convention collective.

[53] Il est vrai qu'avant les présents événements, d'aucuns pourraient croire que cette politique ne semblait pas être suivie par tous comme en témoignent les statistiques déposées en preuve. Ainsi, il ressort de celles-ci qu'au début 2012 de 29 % à 48 % des citoyens auraient été contactés par les sergents superviseurs lors des appels de priorité 3, ce qui représente une moyenne de 35 %. On peut cependant constater qu'au fil des mois, il y a eu une progression constante de ce pourcentage d'appels inscrits pour atteindre une moyenne de 67 % en avril 2014 puis une baisse progressive jusqu'à une

moyenne de 53 % à la veille du courriel de la Fraternité demandant aux sergents superviseurs de suivre le mot d'ordre syndical. Soulignons que cette chute s'est poursuivie de façon encore plus radicale à la suite de ce courriel pour atteindre un pourcentage de 27 % et 28 % en novembre et décembre 2014.

[54] J'estime qu'il n'est pas pertinent ni nécessaire que cette procédure soit suivie à 100 %, aux fins de conclure à une action concertée. En effet, ce qui importe est de déterminer si ce travail était exigé des sergents superviseurs par l'employeur. Or, il est ressorti du témoignage non contredit de M. Bussièrre que cela était bel et bien le cas. Il est clair que le Service cherchait à changer les habitudes des sergents superviseurs à cet égard préférant convaincre ceux-ci par la répétition des instructions que par l'usage d'une méthode plus coercitive. L'amélioration graduelle des statistiques de 2012 à 2014 corrobore d'ailleurs ce témoignage.

[55] La Fraternité ne conteste pas le fait qu'un mot d'ordre a été donné aux sergents superviseurs de cesser l'inscription de ces appels dans le système informatique. Le courriel déposé en preuve ne laisse d'ailleurs planer aucun doute à ce sujet. Tel que mentionné précédemment, la principale contradiction dans la preuve réside dans la détermination du moment où le mot d'ordre a été donné par la Fraternité. M. Bussièrre témoigne qu'on lui a dit que le courriel du mois d'octobre constituait un rappel d'un mot d'ordre déjà donné alors que M. Gendron a, de son côté, précisé que ce moyen de pression avait été mis en place le 22 octobre 2014.

[56] L'employeur a donc fait la preuve de l'existence du mot d'ordre contesté.

[57] Que l'on soit ou non d'accord avec la Fraternité pour affirmer que ce moyen de pression ne génère que des inconvénients administratifs minimes à l'employeur, il n'en reste pas moins que ce mot d'ordre consiste à ne pas respecter une procédure dont le bien-fondé n'a pas été remis en cause. Il y a donc eu action concertée pour ne pas effectuer une partie des tâches requises par l'employeur i.e. de ne pas inscrire les appels dans le logiciel SITI II.

[58] Que le mot d'ordre ait été donné en octobre 2014 ou antérieurement, il est clair qu'à l'époque, les parties étaient régies par une convention collective laquelle était toujours en vigueur. Il en est de même lors du dépôt du grief. Cette convention n'est venue à échéance que le 31 décembre 2014.

[59] Le système des relations de travail québécois est fondé sur le *Wagner Act*. Il reconnaît et encadre le droit d'association. Il permet à des salariés de s'associer dans le but d'avoir un meilleur rapport de force face à un employeur dans le but d'en arriver à une entente négociée c'est-à-dire à la conclusion d'une convention collective. Divers moyens peuvent être utilisés par les syndicats aux fins de faire pression sur l'employeur dans le but d'en arriver à une entente négociée. Les tribunaux ont reconnu que des activités de pression², de piquetage³, d'appel au boycottage (dans la mesure où les termes utilisés ne portent pas atteinte à la réputation d'autrui)⁴, de refus de porter un uniforme⁵, faisaient parti de la liberté d'expression protégée par la *Charte*. Sauf dans le cas des policiers et des pompiers, ces moyens de pression peuvent aller jusqu'au recours à la grève. La Cour suprême a d'ailleurs récemment reconnu que le droit de grève constitue une composante essentielle du processus de négociation collective et, à ce titre, jouit de la protection constitutionnelle⁶. Le *Code du travail* encadre l'exercice de ces divers moyens lesquels ne peuvent avoir lieu qu'à des moments expressément prévus.

[60] Une fois qu'une convention collective est conclue, le *Code* assure alors la paix industrielle pour toute la durée de la convention collective.

[61] Permettre que des groupes de salariés puissent décider de façon concertée de ne pas effectuer leurs tâches ou une partie de leurs tâches selon les exigences requises par l'employeur aurait pour effet de remettre en cause cette paix industrielle.

[62] Le courriel transmis par la Fraternité donnant le mot d'ordre aux sergents superviseurs de quartier de ne pas inscrire les appels dans le système informatique constitue précisément un geste de nature à remettre en cause cette paix industrielle. Il ne s'agit pas ici d'un geste visant à informer le public en général de son désaccord avec la loi, puisque le public n'a aucune connaissance de l'existence de ce moyen de

pression, mais plutôt d'un refus délibéré et concerté de réaliser une tâche requise par l'employeur, ce qui est loin d'être la même chose.

[63] Ce moyen de pression adopté par la Fraternité n'a pas pour objectif d'établir un rapport de force à l'occasion du renouvellement d'une convention collective, auquel cas il aurait peut-être pu bénéficier de la protection rattachée à la liberté d'association et/ou à la liberté d'expression cela reste à voir et il ne relève pas de mon mandat d'en décider. Toutefois, ce n'est pas l'objectif poursuivi en l'espèce lequel vise plutôt à faire pression sur le gouvernement provincial afin de tenter d'obtenir l'abrogation ou des amendements à la *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal* ayant pour effet de réduire les avantages du régime de retraite, notamment des policiers du SPVM. Même si on peut comprendre la frustration des policiers touchés par les dispositions de cette loi, il n'en reste pas moins que la règle de droit doit primer. En présence d'une convention collective, la paix industrielle doit prévaloir et on ne peut pas, de façon concertée, décider de ne pas suivre les directives et procédures de travail sans ainsi violer la convention collective, le *Code du travail* et, de façon plus prosaïque, son devoir d'effectuer sa prestation de travail.

[64] Pour ces motifs, j'estime qu'il y a lieu de faire droit au grief.

DISPOSITIF

[65] Pour tous ces motifs, le tribunal rend la décision suivante:

ACCUEILLE le grief patronal;

ORDONNE à la Fraternité de retirer ses instructions en ce qui a trait aux appels de service de priorité 3, enjoignant aux sergents superviseurs de poste de quartier de ne pas inscrire les appels effectués auprès des citoyens dans le système informatique mais plutôt de les inscrire dans leur calepin;

ORDONNE à la Fraternité d'informer ses membres du retrait de cette consigne;

ORDONNE à la Fraternité d'aviser l'employeur de la manière dont elle procédera au retrait de cette consigne;

ORDONNE aux membres de la Fraternité de se conformer à la convention collective, aux directives et aux procédures du SPVM en ce qui a trait à l'enregistrement des suivis des appels de service de priorité 3 auprès des citoyens.

Me Nathalie Faucher Arbitre

Pour le syndicat : Me Julien David Hobson

Pour l'employeur : Me Jennifer Nault

Date(s) d'audience : 19 février et 27 février 2015

¹ R.L.R.Q. c S-2.1.1.

² *La Communauté urbaine de Montréal c. La Fraternité des policiers et policières de la Communauté urbaine de Montréal inc.*, 1995 CanLII 4732 (QC CA).

³ *SDGMR c. Dolphin Delivery Ltd.*, [1986] 2 RCS 573.

⁴ *Larose c. Malenfant*, 1988 CanLII 1115 (QC CA).

⁵ *Syndicat de la fonction publique du Québec inc. et École nationale de police du Québec*, SOQUIJ AZ-50604578.

⁶ *Saskatchewan Federation of Labour c. Saskatchewan*, 2015 CSC 4.