

**Agence du revenu du Québec et Syndicat des professionnelles et professionnels de Revenu Québec (Ramzi Ben Youssef)**

**2015 QCTA 833**

**ARBITRAGE DE GRIEF  
EN VERTU DU CODE DU TRAVAIL DU QUÉBEC (L.R.Q., c. C-27)**

N° de dépôt : 2015-8971

ENTRE : AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC

L'« EMPLOYEUR »

ET : SYNDICAT DES PROFESSIONNELLES ET PROFESSIONNELS DE  
REVENU QUÉBEC

LE « SYNDICAT »

ET : MONSIEUR RAMZI BEN YOUSSEF

LE « PLAIGNANT »

GRIEF NO : 20131114  
Congédiement administratif

**SENTENCE**

Tribunal : M. René Beaupré, CRIA

Comparution pour l'Employeur : Me Jean-Claude Turcotte  
Loranger Marcoux avocats

Comparution pour le Syndicat : Me Yves Morin  
Lamoureux Morin Lamoureux avocats

Lieu de l'audience : Montréal

Dates de l'audience : 6 novembre 2014, 16 et 23 février, 29 avril  
et 11 mai 2015

Date de réception des derniers documents : 5 juin 2015

Date de la sentence : 13 octobre 2015

Dossier n° RB-1409-10525-QP  
Sentence n° 239-15

## I. INTRODUCTION

[1] Par son grief, le Syndicat conteste la fin d'emploi du plaignant à la fin de son stage probatoire. Les parties reconnaissent que ce dernier est visé par l'article 124 de la Loi sur les normes du travail (LNT) et qu'il peut donc contester une fin d'emploi sans cause juste et suffisante. L'Employeur, pour sa part, allègue qu'il avait une telle cause juste et suffisante, le plaignant n'ayant pas réussi sa période probatoire malgré les avertissements et le support dont il a fait l'objet pendant cette période.

[2] En début d'audience, les parties reconnaissent que le recours du plaignant est déposé conformément aux dispositions de la convention collective, que le tribunal est valablement saisi du grief et qu'il a compétence pour entendre et décider de celui-ci.

[3] Le tribunal, en début d'audience, rend une ordonnance de non-publication, de non-divulgence et de non-diffusion de toute information ou tout document de nature fiscale utilisé dans le cadre du présent dossier.

## II. LA LETTRE DE FIN D'EMPLOI

[4] Le 9 octobre 2013, M. André Lévesque, directeur à la Direction de la vérification 3, remet, de main à main, la lettre suivante au plaignant :

*« Monsieur,*

*Le 18 juillet 2012, vous avez été engagé à titre d'agent de gestion financière (103) à la Direction générale des entreprises. Une période de probation est prévue à vos conditions de travail, à la suite de votre nomination. Cette période de probation était prévue jusqu'au 14 octobre 2013.*

*Par la présente, nous vous informons de notre décision de mettre fin à votre emploi à titre d'agent de gestion financière, le 9 octobre 2013 à 16 h 30, soit au cours de votre stage probatoire. Cette décision a été prise à la suite des évaluations de votre rendement couvrant la période du 18 juillet 2012 au 17 janvier 2013 et du 18 janvier 2013 au 30 septembre 2013.*

*Selon les dispositions des conditions de travail qui vous régissent, vous ne pourrez plus être nommé sur un emploi occasionnel ni sur un emploi régulier à partir de la déclaration d'aptitudes sur laquelle vous aviez été nommé.*

*Vous recevrez une indemnité d'un mois tenant lieu de préavis tel que prévu à vos conditions de travail. Les mesures seront prises auprès de la Direction de la paye et des avantages sociaux afin que les dispositions administratives relatives à la fermeture de votre dossier personnel soient effectuées.*

*[...] » [Reproduit tel quel]*

[5] Le plaignant conteste cette fin d'emploi par grief le 4 novembre 2013.

### III. LES FAITS

[6] Outre les documents déposés par les parties, la preuve est constituée des témoignages, à la demande de l'Employeur, de mesdames Véronique Crevier, chef d'équipe du plaignant de janvier à septembre 2013, Caroline Gélinas, cadre 4 à la Direction de la vérification au moment des événements et supérieure immédiate du plaignant de décembre 2011 à avril 2013, et Michèle Poirier, gestionnaire par intérim et supérieure immédiate du plaignant du 15 avril 2013 à sa fin d'emploi. Le plaignant a témoigné à la demande du Syndicat.

[7] De l'ensemble des documents et témoignages, le tribunal retient les éléments suivants comme étant pertinents à la solution du présent litige.

[8] Le plaignant, d'origine tunisienne, arrive au Québec en août 2009 et est embauché chez l'Employeur en juin 2010 à titre de technicien en vérification fiscale. Il a étudié à l'extérieur du Canada et détient l'équivalent d'un baccalauréat en administration des affaires. En 2011, il participe au concours d'agent de gestion financière, poste professionnel, et obtient, le 14 mars 2011, un poste à ce titre avec un statut d'employé occasionnel, à la Direction de la vérification.

[9] Madame Véronique Crevier est la chef d'équipe du plaignant de janvier à septembre 2013. Auparavant, Mme Édith Pilon avait joué ce rôle de juillet 2012 à janvier 2013. Cette dernière n'a pas témoigné.

#### LES FONCTIONS D'AGENT DE GESTION FINANCIÈRE (VÉRIFICATEUR)

[10] Dans le cadre de son emploi, le plaignant est affecté à la vérification des entreprises concernant leur déclaration de revenus aux fins de l'impôt. Pour ce faire, il peut procéder à des vérifications externes (VE), en se rendant chez le contribuable pour s'assurer de la conformité des montants déclarés par les contribuables avec les livres de la société. Il peut aussi procéder à une vérification interne (VI) en utilisant les informations provenant d'un autre service de Revenu Québec pouvant affecter la déclaration fiscale du contribuable. Le vérificateur produit un rapport de vérification et un projet de cotisation au contribuable, le cas échéant.

[11] Les vérificateurs ont un délai de trois ans de la production de la déclaration de revenus par le contribuable pour lui expédier un avis de cotisation.

[12] La preuve est assez confuse en ce qui a trait à la durée allouée pour compléter les dossiers et le rendement horaire attendu de la part des vérificateurs. Sur ce dernier aspect, il n'y a pas de document écrit établissant cette norme et les différents témoignages sont contradictoires sur les attentes à l'égard du plaignant et des autres vérificateurs.

[13] Pour exemple, dans la première évaluation de juin 2012, alors que le plaignant a un statut d'employé occasionnel, Mme Gélinas indique que le plaignant a un rendement horaire de 173 \$ pour les dossiers de VI et que cela répond aux attentes, compte tenu de son niveau d'expérience. Dans l'évaluation de janvier 2013, Mme Gélinas indique que le rendement horaire du plaignant est de 48 \$ pour les VE et de 260 \$ pour les VI, ce qu'elle qualifie de loin en dessous des normes du service sans les identifier. Enfin,

dans l'évaluation du 9 octobre 2013, Mme Poirier écrit que le rendement horaire du plaignant est de 151 \$ pour les VE et de 1 500 \$ pour les VI, ce qui est loin en dessous des normes du service, qu'elle identifie comme étant de 1 200 \$ pour les VE et de 2 434 \$ pour les VI.

[14] Cette dernière témoigne que ces normes sont établies par les administrateurs afin d'évaluer la rentabilité du service et que les montants peuvent varier lors de changements d'administrateurs. Elle mentionne également que ces normes sont transmises aux vérificateurs lors de réunions d'équipe. Il s'agit, selon elle, d'un objectif global pour l'équipe, et l'Employeur espère que chaque employé s'approche de cet objectif.

[15] Mme Poirier, contre-interrogée, précise qu'elle n'a pas informé personnellement le plaignant de la norme de 1 200 \$ pour les VE mais affirme que cela s'est fait en réunion d'équipe. Elle ne peut toutefois déposer de compte rendu de réunions traitant de cette norme ni affirmer que cette transmission d'information s'est faite en présence du plaignant.

[16] Par ailleurs, un compte rendu d'une rencontre d'équipe du 27 février 2013, à laquelle participe le plaignant, mentionne, dans une section relative à l'encadrement des vérificateurs, la note suivante :

*« Caroline explique les balises concernant la rentabilité des VE et VI. »*

[17] La durée octroyée à un vérificateur pour compléter un dossier est également contradictoire. Mme Crevier précise que l'Employeur prévoit une période de 130 heures sur une période de 120 jours pour effectuer une vérification externe pour fermer le dossier. Ces 130 heures comprennent le temps de préparation, la visite chez le contribuable, la conciliation des montants réclamés avec les livres de la compagnie, la préparation des feuilles de travail, la rédaction du rapport de vérification et la finalisation du rapport de vérification incluant les feuilles de travail et les pièces justificatives. Par la suite, le rapport est vérifié par le chef d'équipe.

[18] Ces normes, selon le témoignage de Mme Poirier, ne sont pas documentées, mais font partie des pratiques de Revenu Québec.

[19] Le plaignant témoigne, pour sa part, qu'il a été informé d'une norme de 80 heures pour effectuer une vérification externe. Après les 25 premières heures, le vérificateur rencontre son chef d'équipe pour valider les points sur lesquels la vérification doit être approfondie. Lors de cette rencontre, il peut être convenu d'arrêter la vérification si celle-ci s'annonce peu rentable. Après 66 heures, le vérificateur complète les documents administratifs, produit sa recommandation et remet le dossier au chef d'équipe pour corrections. Il ajoute qu'il peut arriver qu'un dossier exige plus de 80 heures, mais, dans ce cas, le chef d'équipe doit autoriser le dépassement. On peut comprendre que ces 80 heures doivent être complétés à l'intérieur d'une période de 120 jours.

[20] Le vérificateur peut également procéder par vérification interne (VI). Dans ce cas, les dossiers proviennent le plus souvent d'un autre service de Revenu Québec qui a apporté des modifications au dossier du contribuable qui peuvent avoir une influence sur les impôts à payer par ce dernier. Pour ce type de vérification, Mme Crevier mentionne qu'une période de 60 jours est allouée au vérificateur pour compléter la vérification.

[21] Le plaignant, pour sa part, indique que 15 heures sont allouées au vérificateur, pour une VI. Le plaignant souligne également que ce délai est passé progressivement à 10 heures pendant sa période d'emploi.

[22] Mme Crevier évalue qu'en janvier 2013, les vérificateurs sont affectés dans une proportion de 80 % à des vérifications internes et 20 % à des vérifications externes. Toutefois, Mme Gélinas souligne que le plaignant, en janvier 2013, a davantage de dossiers de vérification externe que cette proportion.

[23] Le rapport de vérification et le projet de cotisation sont soumis au chef d'équipe qui propose des corrections sur une fiche de révision, avant son envoi au contribuable. Le chef d'équipe est également responsable de fournir la charge de travail aux vérificateurs, de supporter ceux-ci et de les aider dans les prises de décision.

#### LES DÉBUTS DU PLAIGNANT À TITRE DE VÉRIFICATEUR CHEZ L'EMPLOYEUR

[24] Comme mentionné plus haut, le plaignant débute ses fonctions d'agent de gestion financière (vérificateur) chez l'Employeur à titre d'occasionnel, en mars 2011.

[25] En juin 2012, le plaignant reçoit une première évaluation. Un formulaire d'évaluation du rendement du plaignant est déposé qui couvre la période du 1<sup>er</sup> mai 2011 au 30 avril 2012.<sup>1</sup>

[26] Cette évaluation, réalisée par Mme Gélinas, est somme toute positive et cette dernière considère que le plaignant, compte tenu de son niveau d'expérience, satisfait les attentes signifiées. Elle mentionne les commentaires généraux suivants :

*« Ramzi est un vérificateur motivé et très persévérant. Il a beaucoup de potentiel. Nous avons noté au cours de sa première année à la DGE une bonne progression. Considérant le fait que Ramzi possède seulement une année d'expérience à la DGE, son niveau d'autonomie est très bon. »*

[Reproduit tel quel]

[27] Concernant les pistes d'amélioration ou de développement, Mme Gélinas lui suggère de poursuivre l'amélioration de la planification de ses activités, son organisation de travail et sa progression.

[28] Mme Gélinas précise que les attentes envers un employé nouvellement embauché ne sont pas les mêmes que pour un employé plus expérimenté. Ainsi, elle

---

<sup>1</sup> E-20

mentionne ne pas tenir compte du rendement horaire du vérificateur dans l'évaluation de la performance d'un débutant. Mme Gélinas témoigne qu'elle considère alors que le plaignant est bien parti même s'il avait des choses à améliorer sur le plan de l'organisation et de la planification de son travail.

[29] À la suite de cette évaluation, le plaignant obtient un poste régulier en juillet 2012 et est soumis au stage probatoire d'un an, prévu à sa convention collective.

#### LE DÉCÈS DU PÈRE DU PLAIGNANT ET L'ABSENCE MALADIE

[30] Le plaignant témoigne qu'au cours de l'été 2012, peu de temps après l'obtention de son poste régulier, il est informé que son père, qui vit en Tunisie, est atteint d'un cancer. Il se dit très lié à son père. Ce dernier a besoin de beaucoup de soins et le plaignant se sent loin et ne peut apporter son aide et son support à ses sœurs qui prennent soin de leur père.

[31] Le plaignant se déplace à deux reprises en Tunisie, une première fois 10 jours, en novembre, pour voir son père et une deuxième fois une semaine, pour assister à ses funérailles.

[32] Il tient Mme Gélinas informée de cette situation pour lui expliquer le nombre de congés qu'il demande et pour la sensibiliser à sa situation qui affecte sa performance. Il considère que Mme Gélinas a démontré de l'empathie face à sa situation. Cette dernière ajoute avoir suggéré au plaignant de consulter le programme d'aide ou son médecin traitant s'il en sent le besoin. Son père décède en novembre 2012.

[33] Le plaignant n'accepte toutefois pas le décès de son père et se culpabilise de ne pas avoir été aussi présent qu'il l'aurait souhaité. Sa santé psychologique en souffre. Il affirme ne plus dormir, avoir des palpitations et se sentir constamment fatigué au travail. Il se refuse à prendre un congé de maladie parce qu'il est en stage probatoire.

[34] En janvier, il est inscrit à trois cours aux HEC, mais doit les abandonner. Il ne s'inscrira pas aux cours pour les trimestres d'été et d'automne 2013.

[35] Il consulte finalement son médecin de famille, étant donné l'insistance de sa conjointe, à la fin d'avril. Le plaignant s'absente en congé de maladie avec un diagnostic de dépression du 25 avril au 27 mai, période pendant laquelle il est également suivi par un psychologue. Il bénéficie d'un retour progressif à compter du 27 mai, étalé sur quatre semaines, à raison de deux jours par semaine au départ et en augmentant d'une journée chaque semaine.

[36] Il témoigne être conscient que sa performance en a subi les contrecoups pendant toute cette période, mais il croit que tout est rentré dans l'ordre à partir de son retour de vacances, en août 2013.

[37] Compte tenu de son absence pour cause de maladie et de son retour progressif au travail, le Syndicat et l'Employeur conviennent de prolonger la période de stage probatoire du plaignant pour qu'elle se termine le 14 octobre 2013, au lieu du mois de juillet, comme initialement prévue.

LA PREMIÈRE ÉVALUATION DE SON STAGE PROBATOIRE

[38] Il reçoit une première évaluation six mois après l'obtention de son poste. Mme Gélinas complète cette évaluation, signée le 6 février 2013<sup>2</sup>. Une rencontre avec le plaignant est tenue le 17 janvier, selon ce dernier, pour lui transmettre l'évaluation.

[39] Plusieurs des attentes signifiées sont considérées comme non réalisées par la supérieure immédiate. Ainsi, concernant l'attente d'avoir orienté avec efficacité son travail de vérification afin de s'assurer du respect du principe de l'autocotisation et la compréhension complète des règles fiscales par les contribuables et avoir atteint les objectifs de rentabilité selon la programmation annuelle, Mme Gélinas écrit les observations suivantes :

*« Pour la période, Ramzi a complété 6 dossiers, 3 VE et 3 VI, dont un des dossiers VE a été fermé sans changement. Son rendement horaire est de 48 \$ pour les VE et pour les VI de 260 \$, ce qui est de loin en dessous des normes et de la programmation annuelle du service.*

*Pour les VE, la moyenne d'heure est de 178 et pour les VI de 28. Il est légèrement au-dessus de la norme du service pour les VI. Pour les VE, sa moyenne est plus élevée que la norme. Quant à ces (sic) dossiers en cours de vérification, 2 de ces dossiers de VE dépassent les 175 heures. Il est important de souligner que nous n'avons pas tenu compte des données (379 jours et 174.5 heures) d'un dossier VE en cours, car nous les avons jugé non représentatives.*

*Ramzi déborde largement de son plan de vérification initial. Cela augmente considérablement le temps pour effectuer la vérification et diminue sa rentabilité. Il a de la difficulté à établir les priorités et à utiliser les notions d'importance relative et de risque pour juger de la pertinence de poursuivre ou non des procédés de vérification supplémentaires.*

*Un plan d'action sera présenté à l'employé d'ici la fin de la semaine afin de supporter l'employé et lui permettre d'améliorer la rentabilité de ses prochaines vérifications.*

*Ramzi doit prendre les moyens nécessaires pour améliorer la planification de son travail ainsi que ses méthodes de travail. De plus, je l'encourage fortement à utiliser les notions d'importance relative et de risque dans le cadre de ses interventions. » [Reproduit tel quel]*

[40] Concernant l'attente de terminer dans les délais prévus les dossiers de vérification, Mme Gélinas ne la considère pas comme étant réalisée et écrit les commentaires suivants :

*« Le nombre de jours moyens pour les dossiers de VE est de 279 et pour les VI de 128. Même en considérant que Ramzi a dû s'absenter pour des raisons personnelles, nous considérons qu'il ne respecte pas les normes du service et*

---

<sup>2</sup> E-2

*dépasse largement la moyenne des autres vérificateurs ayant le même niveau d'expérience.*

*De plus, il a actuellement en cours 6 dossiers de VE et 9 dossiers VI, ce qui est beaucoup trop élevé comme charge de travail. De ces dossiers, 1 dossier de VE compte 288 jours et 4 dossiers de VI sont supérieurs à 60 jours, ce qui ne respecte pas les normes du service.*

*Ces suivis de dossiers mensuels sont remplis adéquatement.*

*Tel que mentionné précédemment, il devra faire des efforts pour améliorer la planification et l'organisation de son travail, et ce dans le but de diminuer le nombre de jours pour compléter ses dossiers et pour respecter les échéances. »*  
[Reproduit tel quel]

[41] Mme Gélinas conclut son évaluation par les commentaires suivants :

*« Les efforts pour supporter et encadrer Ramzi dans l'exécution de ses mandats seront accentués pour la prochaine période. De son côté, je l'encourage à mettre les efforts nécessaires et appliquer les recommandations de son chef d'équipe afin d'améliorer son rendement en vue d'atteindre les résultats attendus.*

*L'aspect principal de son travail qu'il doit améliorer est la planification et l'organisation de son travail, et ce, toujours dans le but d'améliorer son rendement horaire et de diminuer le nombre de jours et d'heures qu'il prend pour compléter les dossiers. De plus, je l'encourage fortement à respecter les procédures que les chefs d'équipe ont mis en place.*

*À défaut d'une amélioration satisfaisante d'ici juillet 2013, nous serons dans l'obligation de considérer les mesures administratives qui s'imposent, n'excluant pas la non-réussite de son stage probatoire. »* [Reproduit tel quel]

[42] M. André Lévesque, directeur du Département de vérification et supérieur hiérarchique du plaignant, ajoute le commentaire suivant :

*« C'est avec surprise que je reçois le résultat de cette évaluation compte tenu que nous vous avons offert un emploi régulier. À sa lecture, une amélioration de la prestation de travail est attendue à court terme afin de satisfaire les conditions du stage probatoire. »* [Reproduit tel quel]

[43] Interrogée sur les normes de rendement horaire, Mme Gélinas précise que celles-ci sont décidées par la direction en fonction de la progression du nouvel employé. Ces normes ne sont pas écrites dans un document formel. Concernant les vérifications internes, le directeur alloue 15 heures aux vérificateurs pour compléter leur dossier, selon le témoignage de Mme Gélinas. Elle ajoute que les normes sont définies sur une base annuelle pour tout le service.

[44] Elle précise que le rendement horaire des vérificateurs est très important, mais aucun document écrit n'est remis au vérificateur sur les attentes le concernant. Elle



ajoute que le plaignant a été informé de ces attentes concernant les vérifications internes, car ce sont les mêmes pour tous les vérificateurs à partir de la deuxième année d'expérience. Elle reconnaît toutefois que cela est moins clair pour les attentes relatives aux vérifications externes.

#### LA MISE EN PLACE D'UN PLAN D'ACTION

[45] Mme Gélinas précise, lors de son témoignage, qu'elle constate une stagnation dans l'évolution du plaignant. Ses plans de vérification ne tenaient souvent pas compte des réclamations possibles découlant de la vérification et que le plaignant mettait beaucoup de temps sur des choses moins importantes. Elle constate plusieurs lacunes quant à l'organisation et la planification de son travail.

[46] Mme Gélinas témoigne avoir été informée de la maladie du père du plaignant, mais ne considère pas que cela puisse expliquer un rendement aussi déficient au travail. Elle mentionne avoir suggéré au plaignant de consulter un médecin ou le PAE s'il ne se jugeait pas capable d'effectuer ses fonctions.

[47] Le plaignant reconnaît que sa gestionnaire l'informe de la possibilité de non-réussite de son stage probatoire s'il n'y a pas d'amélioration de son rendement au cours des six prochains mois.

[48] À la suite de cette évaluation, un plan d'action est élaboré et communiqué au plaignant afin de lui permettre d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés. Le 6 février 2013, Mme Gélinas rencontre le plaignant et lui remet le plan d'action suivant :

#### **« PLAN D'ACTION**

##### *Actions :*

1. *Un plan de travail d'une période de 2 mois sera établi par Ramzi et ce, à chaque mois. Ce plan sera transmis à sa gestionnaire et à son chef d'équipe le premier mercredi de chaque mois. (sauf février, le délai sera le 12 février 2013)*
2. *Une rencontre avec son chef d'équipe sera prévue avant chaque vérification. Lors de cette rencontre, Ramzi présentera son plan préliminaire de vérification. Ce plan comportera le total des heures prévu pour la vérification, les postes qui seront vérifiés et le nombre d'heures prévu pour chacun des postes vérifiés.*
3. *Après 2 jours de vérification sur place, retour au bureau afin de présenter le plan de vérification révisé à son chef d'équipe (le rendez-vous avec son chef d'équipe doit être pris lors de la confirmation du rendez-vous avec le contribuable);*
4. *5 jours de vérification sur place. S'il y a une ou des problématiques ou des interrogations avant la période de 5 jours, appeler son chef d'équipe pour l'aviser, sinon à la fin de la 5<sup>e</sup> journée, appeler son chef d'équipe pour faire compte-rendu de la vérification en cours.*

5. 2 jours de vérification sur place pour finaliser le dossier.

*À noter que lors de sa dernière journée de vérification chez le contribuable, le rapport de vérification, les feuilles de travail et le projet de cotisation doivent être complétés à 80 % à moins d'un avis contraire de son chef d'équipe.*

*Date : 6 février 2013*

*Personnes présentes : Ramzi Ben Youssef, Caroline Gélinas »*

[Reproduit tel quel]

[49] L'objectif de ce plan d'action, selon Mme Gélinas, est de permettre au plaignant de mieux planifier ses vérifications externes et de prévoir le nombre d'heures consacrées à chaque vérification. Cela devait lui permettre d'avoir complété au moins 80 % de son projet de cotisation lorsqu'il termine sa visite chez le contribuable.

[50] Mme Véronique Crevier agit comme chef d'équipe du plaignant à compter de janvier 2013. Mme Gélinas explique qu'elle effectue ce changement de chef d'équipe pour lui permettre d'obtenir une deuxième opinion sur le rendement du plaignant, les premiers mois de probation ayant été supervisés par Mme Édith Pilon à titre de chef d'équipe.

[51] Mme Crevier précise que ce plan d'action doit aider le plaignant à mettre sur papier le travail qu'il a à faire pour les deux mois suivants, tant en vérification externe qu'en vérification interne. La chef d'équipe doit s'assurer que la charge de travail de ce dernier est correcte et elle doit l'accompagner dans sa gestion du temps des différents dossiers. Le plaignant complètera ces plans d'action à quatre reprises, soit les 12 février, 5 mars, 3 avril et 10 septembre 2013.

[52] Questionné sur les motifs pour lesquels il n'a pas complété de plan d'action pour les mois de juin, juillet et août, le plaignant mentionne qu'il était en retour progressif en juin, et en vacances en juillet. Il ajoute qu'il croyait que ce plan d'action n'était requis que pour les mois de mars et avril. C'est Mme Poirier qui lui rappelle de préparer un plan d'action, selon lui, à la fin du mois d'août.

[53] La chef d'équipe indique, par ailleurs, qu'une rencontre a lieu dans son bureau avec le plaignant chaque fois que ce dernier doit se rendre chez un contribuable, afin qu'il présente son plan de vérification. De plus, si après le début de sa vérification, le plaignant constate que des points doivent être ajoutés ou retirés, il en discute avec Mme Crevier et présente un plan révisé.

[54] Mme Crevier ajoute que le plan d'action prévoit que 80 % du projet de cotisation doit être finalisé par le plaignant avant la fin de sa visite chez le contribuable pour éviter que celui-ci ne consacre trop de temps, lors de son retour au bureau, sur des questions fiscales. Elle ajoute que cette exigence est spécifique au plaignant compte tenu des lacunes constatées lors de son évaluation.

[55] La chef d'équipe témoigne que le plaignant fait beaucoup d'erreurs d'orthographe lors de la rédaction de son rapport de vérification et que celles-ci sont répétitives malgré plusieurs avis à cet effet. Elle lui suggère souvent de nouvelles tournures de phrase ou surligne les fautes, qu'elle qualifie de « coquilles ». Elle constate également des erreurs dans l'application des instructions de travail de base. Il existe en effet chez l'Employeur plusieurs instructions de base et les vérificateurs doivent les appliquer à la lettre, ce que ne fait pas le plaignant.

[56] Mme Crevier ajoute qu'il manque souvent des pièces justificatives dans les dossiers montés par le plaignant et qu'elle l'en a avisé fréquemment tant verbalement que par écrit. La chef d'équipe témoigne également que le plaignant ne remplissait pas adéquatement les procédures de fermeture de dossier établies par l'Employeur et qu'elle en a également discuté fréquemment avec lui parce que cela empêchait la fermeture du dossier.

[57] Mme Crevier dépose des fiches de révision<sup>3</sup> qu'elle a complétées dans des dossiers de vérification rédigés par le plaignant pour attester des reproches qu'elle lui souligne.

[58] La chef d'équipe reproche également au plaignant de ne pas discriminer suffisamment les dossiers selon leur rentabilité pour l'Agence du revenu. Il passe beaucoup de temps dans des dossiers qui, finalement, ne permettent pas de grandes récupérations pour l'Employeur.

[59] Entretemps, Mme Poirier est nommée chef de service par intérim le 15 avril 2013. Mme Gélinas conserve son poste de gestionnaire tout en étant affectée à d'autres responsabilités. Mme Poirier témoigne consulter Mme Gélinas et avoir accès au dossier d'évaluation du plaignant. Ce dernier partira en congé maladie prolongé à partir du 25 avril. La chef de service par intérim affirme ne pas s'être attardée au dossier du plaignant avant la fin-juillet, au retour de vacances de ce dernier. Elle-même prend ses vacances au cours du mois d'août.

#### LE RETOUR AU TRAVAIL À LA SUITE DU CONGÉ DE MALADIE ET DES VACANCES

[60] Au retour au travail du plaignant, après son congé de maladie, ce dernier n'est pas rencontré par Mme Poirier et il reprend les dossiers qui lui étaient confiés lors de son départ en congé de maladie. Toutefois, le plaignant reconnaît que Mme Crevier l'a rencontré lors de la première journée de son retour progressif pour faire le tour des dossiers à compléter.

[61] Mme Poirier constate fin-juillet que le plaignant n'a pas produit de plan d'action depuis son départ en congé de maladie et lui demande de les reprendre lors d'une rencontre à la mi-août, avant son propre départ en vacances. Mme Poirier revient de vacances la 3<sup>e</sup> semaine d'août.

---

<sup>3</sup> E-3 et E-14 à E-19 et E-24

[62] Le plaignant rencontre alors sa chef de service par intérim pour lui demander de nouveaux dossiers. Il témoigne qu'il demande ces dossiers pour planifier les mois à venir.

[63] Cette dernière regarde la charge de travail de celui-ci et lui propose plutôt de finaliser ses dossiers en cours avant d'en prendre de nouveaux. Elle mentionne qu'il est préférable d'agir ainsi parce que les vérificateurs ont tendance, lorsqu'ils ont trop de dossiers actifs, à s'éparpiller et cela a pour conséquence d'étirer les délais de traitement de chaque dossier. De plus, Mme Poirier veut s'assurer que le plaignant a complété les dossiers actifs afin de procéder à son évaluation, en septembre.

[64] Mme Crevier produit, au début septembre 2013, un suivi de la performance<sup>4</sup> du plaignant, à la demande de Mme Poirier, chef de service par intérim, qui remplace Mme Gélinas à cette fonction depuis avril 2013.

[65] Mme Crevier reprend les commentaires formulés plus haut à l'égard de la qualité du travail du plaignant. Concernant la quantité de travail, elle note que, compte tenu de son expérience, le travail accompli est raisonnable, mais peu satisfaisant puisque la durée moyenne des VI est de 226 jours/dossier et de 296 jours/dossier pour les VE.

[66] Concernant la maîtrise des connaissances, Mme Crevier indique que le plaignant fait les recherches pour trouver des solutions dans des dossiers, cependant il a tendance à se perdre et à « *étirer la sauce* » sans but précis.

[67] En ce qui a trait à la maîtrise des habiletés, Mme Crevier souligne que le plaignant maîtrise le système intégré de vérifications, que ses feuilles de travail sont structurées, mais très souvent elles sont difficiles à comprendre. Elle ajoute que M. Ben Youssef déborde largement de son plan de vérification initial et qu'il a de la difficulté à établir ses priorités et la pertinence des postes comptables à vérifier. Elle indique qu'il a démontré de l'amélioration dans l'organisation de ses dossiers en août et septembre, mais il a de la difficulté avec la planification de sa charge de travail à long terme.

[68] Globalement, Mme Crevier note, à titre de point fort, un effort au cours des derniers mois afin de diminuer le nombre de jours qu'il prend pour compléter les dossiers et, à titre de point à améliorer, que les outils mis à sa disposition afin de l'aider dans la planification de son travail sont peu utilisés, faisant référence au plan d'action.

[69] Mme Poirier ne rencontre pas le plaignant avant le moment de son évaluation pour lui faire part de son insatisfaction quant à son rendement et du risque de l'échec de sa période probatoire si aucune amélioration n'est constatée dans son travail. Elle précise que le plaignant n'a presque pas été au travail en même temps qu'elle, compte tenu du congé de maladie, du retour progressif et des vacances de l'un et de l'autre.

[70] De plus, elle ajoute qu'elle n'a pas jugé bon de rencontrer le plaignant au début septembre, lorsqu'elle obtient les informations pertinentes à produire son évaluation, car il reste trop peu de temps pour lui permettre de s'améliorer.

---

<sup>4</sup> E-5

L'ÉVALUATION DE SEPTEMBRE 2013

[71] À son retour de vacances, Mme Poirier obtient les informations relatives au rendement et à la durée de traitement des dossiers par M. Ben Youssef au cours du mois d'août et calcule son rendement horaire et la durée des dossiers sous sa responsabilité. Elle obtient également, plus tard, les données pour le mois de septembre. Elle discute également avec Mme Crevier et consulte Mme Gélinas pour préparer l'évaluation du plaignant pour la fin de sa période probatoire, prévue le 14 octobre.

[72] Pour sa part, le plaignant témoigne qu'après son retour de vacances, il va beaucoup mieux et il met les bouchées doubles pour compléter les dossiers en cours et ainsi améliorer sa performance en vue de son évaluation. Il ajoute qu'il se doute qu'il aura de la difficulté à passer son stage probatoire parce que, dit-il, la direction exige une excellente performance durant cette période et que les problèmes personnels qu'il a vécus ont affecté celle-ci.

[73] Aussi, il complète plusieurs dossiers sans mentionner le nombre d'heures qu'il y a consacré, mais impute plutôt ces heures à de nouveaux dossiers non encore traités. Ainsi, sur la feuille de temps qu'il a complétée au cours du mois de septembre, il indique avoir travaillé 154 heures dans les dossiers actifs. Il reconnaît toutefois avoir travaillé plus d'heures que cela et avoir imputé ces heures à d'autres dossiers pour diminuer le nombre heures consacrées aux dossiers actifs en vue de son évaluation. Il fait également du travail à la maison sans le mentionner.

[74] De fait, Mme Poirier indique dans l'évaluation du 30 septembre que sept dossiers ont été complétés en septembre par le plaignant sans qu'aucune heure ne soit imputée à ces dossiers. Mme Poirier évalue que le plaignant a travaillé 77 heures dans les sept dossiers concernés en imputant ces heures à d'autres dossiers.

[75] Mme Poirier prépare l'évaluation couvrant la période du 18 janvier au 30 septembre. Elle remplit un formulaire d'évaluation<sup>5</sup>, similaire à celui complété par Mme Gélinas en janvier 2013.

[76] Son appréciation globale du rendement du plaignant confirme que ce dernier ne satisfait pas les attentes, que très peu de résultats ont été atteints et que le rendement est nettement insuffisant. Elle ajoute le commentaire suivant à la fin de son évaluation :

*« Malgré les efforts qui ont été mis en place pour supporter et encadrer M. Ben Youssef dans l'exécution de ses mandats, nous n'avons pu constater une amélioration satisfaisante au niveau de son rendement. Nous considérons que le rendement de M. Ben Youssef est nettement insuffisant. Nous arrivons donc à la conclusion de la non-réussite de son stage probatoire. »* [Reproduit tel quel]

---

<sup>5</sup> E-1

[77] Concernant l'attente d'avoir orienté avec efficacité son travail de vérification et avoir atteint les objectifs de rentabilité, Mme Poirier juge cette attente non réalisée et ajoute les commentaires suivants :

*« Pour la période, M. Ben Youssef a terminé 22 dossiers, 9 VE et 13 VI, dont 2 des dossiers VE ont été fermés sans changement. Son rendement horaire est de 151 \$ pour les VE et pour les VI de 1 500 \$, ce qui est de loin en dessous des normes et de la programmation du service qui est de 1 200 \$/h pour les VE et 2 434 \$/h pour les VI.*

*Pour les VE, la moyenne d'heures est de 124 et pour les VI de 22. Il y a quatre dossiers en haut de 150 heures et 2 dossiers d'individu d'environ 25 heures ont diminué la moyenne de façon significative. M. Ben Youssef a demandé à plusieurs reprises des dossiers spécifiquement pour imputer des heures d'autres dossiers (ex : en septembre, il a terminé 7 dossiers et aucun de ces dossiers n'a eu des heures imputées). Prenant en considération ces faits, nous considérons qu'il ne respecte pas les normes.*

*Sur 9 VE, 3 sont de plus de 300 jours et un de plus de 250 jours.*

*M. Ben Youssef déborde largement de son plan de vérification initial. Cela augmente considérablement le temps pour effectuer la vérification et diminue sa rentabilité. Il a de la difficulté à établir les priorités et à utiliser les notions d'importance relative et de risque pour juger de la pertinence de poursuivre ou non des procédés de vérification supplémentaires.*

*Un plan d'action a été présenté à l'employé lors de sa dernière évaluation afin de supporter l'employé et lui permettre d'améliorer la rentabilité de ses prochaines vérifications. Bien que nous ayons mis en place un plan d'action, celui-ci n'a pas été suivi. M. Ben Youssef a toujours la même difficulté à juger de la pertinence des postes à vérifier. Bien que sa gestionnaire, sa chef d'équipe lui aient répété et expliqué à plusieurs reprises l'importance de sélectionner les éléments à vérifier en utilisant l'importance relative et la notion de risque, M. Ben Youssef vérifie toujours l'ensemble des postes sans tenir compte de ces deux principes fondamentaux en vérification. De plus, bien que le plan de vérification soit fait, il ne le respecte pas et vérifie des points de vérification non pertinents.*

*M. Ben Youssef n'a pas fait son suivi mensuel selon son plan d'action implanté en janvier 2013 pour mai, ce qui est normal considérant son absence. Cependant, il aurait dû faire juin à son retour de congé et continuer selon le plan d'action. Il a fallu lui rappeler ses obligations en septembre pour qu'il recommence*

*M. Ben Youssef n'a pas pris les moyens nécessaires pour améliorer la planification de son travail ainsi que ses méthodes de travail. »*

[Reproduit tel quel]

[78] Concernant l'attente de terminer dans les délais prévus les dossiers de vérification, Mme Poirier considère également cette attente non réalisée et commente dans les termes suivants :

*« Le nombre de jours moyens pour les dossiers de VE est de 276 jours et pour les VI de 202 jours. Même en considérant que M. Ben Youssef a dû s'absenter pour des raisons personnelles pendant 32 jours ouvrables (43 jours calendrier, nous considérons qu'il ne respecte pas les normes du service et dépasse largement la moyenne des autres vérificateurs ayant le même niveau d'expérience*

*Ces suivis de dossiers mensuels sont remplis adéquatement, mais non à la période demandée. Pour la période d'évaluation, M. Ben Youssef n'a pas respecté le délai de remise pour son suivi des mois d'avril, mai et juin.*

*Tel que mentionné précédemment, il aurait dû faire des efforts pour améliorer la planification et l'organisation de son travail, et ce dans le but de diminuer le nombre de jours pour compléter ses dossiers et pour respecter les échéances qu'il inscrivait dans son plan d'action. » [Reproduit tel quel]*

[79] Mme Poirier évalue également comme non réalisées les attentes relatives au temps effectué au bureau des contribuables pour les dossiers de vérification externe et la mise en pratique des outils de travail développés au sein de l'équipe [aide-mémoire, rapport de vérification et feuilles de travail].

[80] Elle juge partiellement réalisée l'attente « *d'avoir informé et discuter avec son chef d'équipe, dans les meilleurs délais, de toute problématique significative entraînant des heures supplémentaires à la planification en vigueur* » et « *d'avoir respecté les directives de Revenu Québec, de la direction et du service* » relatives aux directives administratives, telles ponctualité, permis d'absence, etc.

[81] Par ailleurs, Mme Poirier reconnaît que les attentes sont atteintes concernant la participation à la formation et de s'être impliqué dans la réalisation des mandats, de réunions diverses et de rencontres d'échanges.

[82] Le 26 septembre, le plaignant fait une présentation relative à un dossier complexe qu'il a dû traiter à l'ensemble de ses collègues-vérificateurs, lors d'une rencontre d'équipe. Mme Poirier se rappelle cette présentation et dit l'avoir appréciée. Elle ajoute toutefois que la décision de mettre fin à l'emploi du plaignant est déjà prise à ce moment-là.

[83] Découlant de l'évaluation, M. André Lévesque envoie, le 9 octobre 2013, la lettre de fin d'emploi citée au début de la présente sentence. Le plaignant conteste son congédiement par grief le 4 novembre 2013.

#### **IV. DISPOSITIONS PERTINENTES DE LA CONVENTION COLLECTIVE**

[84] Les dispositions pertinentes à la solution du présent litige sont les suivantes :

CHAPITRE 3-0.00

PRATIQUES ADMINISTRATIVES ET PARTICIPATION

### 3-1.00 MESURES ADMINISTRATIVES

[...]

#### Congédiement administratif

3-1.18 La ou le sous-ministre peut congédier l'employée ou l'employé :

- a) soit pour incompétence dans l'exercice de ses attributions;
- b) soit pour incapacité d'exercer ses attributions c'est-à-dire pour invalidité, sous réserve des sections 8-1.00 et 8-2.00, ou pour la perte d'un droit.

Le congédiement administratif ne peut être utilisé à l'encontre de l'employée ou de l'employé dont le rendement est jugé insatisfaisant, sauf si le rendement insatisfaisant résulte de son incompétence ou de son incapacité.

Ce congédiement est une mesure administrative ; il se fait au moyen d'un avis écrit, avec copie au syndicat. Cet avis doit indiquer les motifs de la décision.

L'avis prévu par le présent article doit être accompagné d'une copie des articles 3-1.18 à 3-1.20.

La transmission au syndicat de l'avis est faite dans le délai imparti pour la formulation du grief à cet effet. Le défaut de transmettre au syndicat l'avis prévu par le présent article ne peut être invoqué devant une ou un arbitre si l'employée ou l'employé a formulé son grief dans le délai imparti.

Le congédiement administratif n'est possible que dans le cas où il ne peut y avoir de rétrogradation.

### 6-4.00 STATUT DE PERMANENT ET LISTE DE RAPPEL DES EMPLOYÉES ET EMPLOYÉS TEMPORAIRES

6-4.01 À l'expiration de la période continue d'emploi prescrite en vertu de l'article 14 de la Loi sur la fonction publique, l'employée ou l'employé nommé à titre temporaire acquiert le statut de permanent si elle ou il est maintenu en fonction.

6-4.02 La ou le sous-ministre remet à l'employé ou à l'employée, à son entrée en fonction, une description écrite de ses attributions. L'employée ou l'employé est informé du travail qu'elle ou qu'il a à accomplir ainsi que de la supervision professionnelle dont elle ou il pourra bénéficier.

6-4.03 La ou le sous-ministre fait l'évaluation du rendement de l'employée ou de l'employé avant la fin du sixième mois qui suit son entrée en fonction et, si nécessaire, un (1) mois avant la fin de son stage probatoire prévu par la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion.

6-4.04 Lorsque la ou le sous-ministre décide de mettre fin à l'emploi de l'employée ou l'employé temporaire au cours ou à la fin du stage probatoire prévu par la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion, elle ou il doit lui faire parvenir un avis écrit de sa décision au moins un (1) mois avant de mettre fin à son emploi. La ou le sous-ministre procède aussi à l'évaluation du rendement de l'employée ou de l'employé.



À la demande de l'employée ou de l'employé, la ou le sous-ministre fait parvenir une copie de l'avis au syndicat.

6-4.05 Aux fins de la présente section, les avis prévus par les articles 6-4.04 et 6-4.08 interrompent, à compter de leur date de transmission ou d'expédition par courrier recommandé, la période continue d'emploi mentionnée à l'article 6-4.01.

6-4.06 La décision de la ou du sous-ministre de mettre fin à l'emploi de l'employée ou de l'employé temporaire au cours ou à la fin du stage probatoire prévu par la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion, ne peut faire l'objet d'un grief aux termes de cette convention sauf si la décision de la ou du sous-ministre a pour but d'éluder l'acquisition par l'employée ou par l'employé de droits résultant de la réussite de son stage probatoire.

6-4.07 L'employée temporaire enceinte dont on met fin à l'emploi au cours ou à la fin du stage probatoire prévu par la Directive concernant la classification des emplois de la fonction publique et sa gestion, bénéficie d'une présomption que cette décision a été prise pour la raison qu'elle est enceinte et elle peut alors présenter un grief. Dans ce cas, il incombe à la ou au sous-ministre de prouver qu'elle ou qu'il a pris cette décision pour une autre cause juste et suffisante.

[...]

[85] Par ailleurs, les parties sont d'accord que l'article 124 de la Loi sur les normes du travail (LNT) trouve application dans le présent dossier.

[86] Cet article 124 de la LNT se lit comme suit :

#### SECTION II'

#### RECOURS À L'ENCONTRE D'UN CONGÉDIEMENT FAIT SANS UNE CAUSE JUSTE ET SUFFISANTE

124. Le salarié qui justifie de deux ans de service continu dans une même entreprise et qui croit avoir été congédié sans une cause juste et suffisante peut soumettre sa plainte par écrit à la Commission des normes du travail ou la mettre à la poste à l'adresse de la Commission des normes du travail dans les 45 jours de son congédiement, sauf si une procédure de réparation, autre que le recours en dommages-intérêts, est prévue ailleurs dans la présente loi, dans une autre loi ou dans une convention.

Si la plainte est soumise dans ce délai à la Commission des relations du travail, le défaut de l'avoir soumise à la Commission des normes du travail ne peut être opposé au plaignant.

## V. PLAIDOIRIES

### PARTIE PATRONALE

[87] L'Employeur rappelle que le plaignant est évalué en fin de stage probatoire. Normalement, il ne devrait pas avoir droit au grief dans un tel contexte mais, par l'application de l'article 124 de la LNT, il bénéficie du présent recours.

[88] Il faut toutefois reconnaître à l'Employeur une plus grande latitude étant donné que le plaignant est toujours en période de probation et le tribunal doit en tenir compte dans l'appréciation du présent dossier. Il doit se limiter à vérifier si l'Employeur a fait preuve de discrimination, d'abus ou de mauvaise foi.

[89] Reprenant l'évaluation du 1<sup>er</sup> juin 2012, le procureur rappelle que la gestionnaire souligne l'importance pour le plaignant d'améliorer la planification de ses activités, son organisation du travail et sa progression. Mme Gélinas a eu l'avantage de poursuivre l'évaluation du plaignant à la suite de sa nomination pendant sa période de probation.

[90] Se référant à l'arrêt de la Cour d'appel dans le dossier *Costco*<sup>6</sup>, l'Employeur rappelle les principes habituellement applicables lors d'une fin d'emploi administrative :

1. Informer le salarié de ses attentes;
2. Signaler à l'employé les lacunes;
3. Fournir à l'employé le support nécessaire;
4. Accorder à l'employé un délai raisonnable pour s'ajuster;
5. Prévenir l'employé du risque de congédiement.

[91] Reprenant la preuve déposée, le procureur patronal rappelle que le plaignant a travaillé avec plusieurs chefs d'équipe et sous la supervision de Mme Gélinas tant pendant sa période de travail à titre d'occasionnel que pendant la première partie de sa période de probation, puis sous la responsabilité de Mme Poirier, gestionnaire par intérim. Le plaignant ne signale aucune animosité à son endroit de la part de ces personnes.

[92] Les attentes lui ont été signifiées clairement, notamment lors de son évaluation de janvier 2013 et dans le cadre de son plan d'action et il a pu bénéficier d'une prolongation de sa période de probation de 12 semaines compte tenu de son absence en invalidité.

[93] Les difficultés du plaignant quant à la qualité de son travail lui ont été signalées tant lors de l'évaluation de janvier que par la chef d'équipe, Mme Crevier, pendant la deuxième partie de son stage probatoire : manque d'organisation dans son travail, difficulté à prioriser les dossiers, prolongation de délais dans le traitement des dossiers, mauvaise qualité de ses productions écrites et, de façon générale, difficulté à établir les priorités et utiliser les notions « d'importance relative ».

---

<sup>6</sup> *Costco Wholesale Canada Ltd c. Laplante*, 2005 QCCA 788

[94] Tant le témoignage de Mme Gélinas que celui de Mme Crevier, les pièces déposées et le suivi de performance complété par cette dernière en septembre 2013 décrivent les lacunes concrètes du plaignant dans l'exécution de son travail. De plus, on constate, en septembre 2013, que le plaignant effectue du travail dans ses dossiers sans imputer d'heures à ceux-ci afin de bonifier ses statistiques de performance.

[95] Par ailleurs, le plaignant n'applique pas avec rigueur le plan d'action qui a été préparé pour le supporter dans son travail et l'aider à améliorer son rendement. Ainsi, il omet de déposer son plan d'action pour les mois de juin, juillet et août et il faudra une demande expresse de Mme Poirier pour qu'il produise celui de septembre 2013.

[96] Pour l'Employeur, la preuve démontre des lacunes importantes du plaignant tant sur le plan objectif qu'au niveau des habiletés ou de son attitude.

[97] Le plaignant a également reçu du support par l'encadrement constant de sa chef d'équipe, Mme Crevier, par la mise en place d'un plan d'action en février 2013 et par l'extension de sa période de probation. Il a ainsi pu bénéficier d'une période raisonnable pour améliorer sa performance.

[98] Enfin, le plaignant a été prévenu, lors de son évaluation intérimaire, que le manque d'amélioration significative de sa performance mettait en péril la réussite de son stage probatoire et le maintien de son emploi.

[99] Par ailleurs, le plaignant reconnaît que Mme Gélinas a agi avec empathie alors qu'il vivait des difficultés personnelles et lui a conseillé de consulter le PAE. Ces difficultés ne peuvent toutefois servir de paravent aux difficultés professionnelles et aux lacunes constatées dans l'exécution de son travail.

[100] L'évaluation complétée par Mme Poirier n'est pas empreinte de mauvaise foi ou d'arbitraire et est basée sur des informations véridiques et vérifiables. Les lacunes quantitatives concernant son rendement horaire et la durée de traitement des dossiers ne se sont pas améliorées entre janvier et septembre 2013. Les problèmes d'organisation et de planification ne se sont pas non plus améliorés. L'Employeur n'avait donc d'autres choix que de mettre fin au stage probatoire et à l'emploi du plaignant. Ce dernier n'a pas atteint les objectifs qui lui avaient été fixés lors de l'évaluation intérimaire et dans le plan d'action.

[101] De plus, la preuve révèle que le plaignant a consacré plus d'heures au traitement de ses dossiers que ce qu'il a indiqué dans les outils administratifs de l'Employeur. La situation révélée au tribunal est donc pire que celle sur laquelle s'est basé l'Employeur pour évaluer le plaignant.

[102] L'Employeur a donc rempli ses obligations en cette matière, selon les enseignements de la jurisprudence, et le tribunal ne devrait pas intervenir dans un tel contexte.

[103] À l'appui de ses prétentions, le procureur patronal dépose les autorités suivantes :

*Christiane Robidoux c. Centre de santé Inuulitsivik-Inuulitsivik Healthcenter*, M. André Michaud, juge administratif, Commission des relations du travail, CanLII 2006 QCCRT 496;

*Syndicat des professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec et ministère du Revenu*, M. Serge Lalande, arbitre, 28 septembre 2007, AZ-50452282;

*Annie Martin c. Ville de Sherbrooke*, Me Pierre Flageole, juge administratif, Commission des relations du travail, CanLII 2013 QCCRT 410;

*Université du Québec à Montréal et Syndicat des chargés de cours de l'Université du Québec à Montréal*, Me François Hamelin, arbitre, 21 mars 2013, AZ-50955069;

*Syndicat des professionnelles et professionnels du Gouvernement du Québec et Bibliothèque et archives nationales du Québec*, Me Diane Fortier, arbitre, 25 juillet 2013;

*Le Syndicat de la fonction publique et parapublique du Québec et Gouvernement du Québec*, Me Maureen Flynn, arbitre, 11 septembre 2013, 2013 CanLII 62028 (QC SAT).

#### PARTIE SYNDICALE

[104] D'entrée de jeu, le Syndicat, référant à l'arrêt McKinley de la Cour suprême, rappelle au tribunal que, s'agissant de la perte de l'emploi du plaignant, le dossier doit être examiné et traité avec rigueur. Or, dans le présent dossier, la rigueur est absente.

[105] Que l'on regarde ce dossier sous l'angle de l'arrêt Costco, selon les articles 6 et 7 du Code civil du Québec ou sous l'angle de l'arrêt de la Cour suprême dans le dossier *SFPQ*<sup>7</sup>, le grief devrait être accueilli.

[106] D'ailleurs, ce dernier arrêt de la Cour suprême invalide le paragraphe 6-4.06 dans un dossier comme le nôtre et ramène les parties aux règles habituelles de congédiement administratif, prévues au paragraphe 3-1.18. L'Employeur doit donc démontrer l'incompétence ou l'incapacité du plaignant. Selon le Syndicat, une telle preuve n'a pas été faite.

[107] D'autre part, reprenant les paragraphes 6-4.03 et 6-4.04, le procureur syndical soutient que l'Employeur n'a pas produit d'évaluation un mois avant la fin du stage probatoire du plaignant. De plus, la gestionnaire, Mme Poirier, n'a jamais rencontré ce dernier pour lui indiquer les attentes quantitatives et qualitatives qu'elle avait à son endroit. Ainsi, la norme attendue de la part du plaignant n'est pas claire, notamment quant au rendement horaire en VE ou en VI ou au nombre de jours pour traiter un dossier. De plus, la norme change selon le niveau d'expérience du vérificateur sans que celui-ci ne soit informé de ce qui est attendu de lui.

---

<sup>7</sup> *Syndicat de la fonction publique du Québec c. Procureur général du Québec* [2010] 2 RCS 61

[108] Par ailleurs, personne n'allègue que le plaignant n'applique pas bien les lois fiscales. On lui reproche plutôt sa rentabilité. Or, celle-ci dépend de la distribution aléatoire des dossiers aux différents vérificateurs par la chef d'équipe. On ne peut en faire reproche au plaignant.

[109] Commentant la décision *Costco*, précitée, le procureur avance que les attentes n'ont pas été signifiées clairement au plaignant. De plus, les critères de performance varient sans que l'on sache quand, où ou pourquoi. Par ailleurs, il n'y a pas de suivi entre les évaluations et Mme Poirier n'a jamais rencontré le plaignant pour lui faire part de son insatisfaction, mentionnant même qu'en aout, il était trop tard pour lui permettre de s'améliorer.

[110] La preuve ne révèle pas de l'incompétence de la part de M. Ben Youssef. Le Syndicat établit une distinction entre rendement et incompétence et, selon la jurisprudence déposée, on ne peut congédier l'employé sur la seule base du rendement insatisfaisant, mais on doit démontrer son incompétence. Dans notre dossier, la performance du plaignant dépend plutôt de son état de santé qui s'est détérioré à partir de l'été 2012 avec une exacerbation à compter de janvier 2013, à la suite du décès de son père.

[111] Le plaignant était motivé et on ne peut lui reprocher d'avoir mis les bouchées doubles pour lui permettre d'atteindre les objectifs en travaillant à la maison. De plus, Mme Crevier reconnaît qu'il y a une amélioration de sa performance en aout et septembre 2013.

[112] Le procureur syndical reprend les évaluations déposées par l'Employeur pour démontrer l'incohérence des attentes sur le plan du rendement horaire et leur variabilité dans le temps. Mme Poirier n'a pu expliquer les raisons d'une telle variabilité et il n'y a rien à comprendre du processus.

[113] Concernant les notes de révision déposées par l'Employeur afin de démontrer les lacunes du plaignant, Mme Crevier admet que tous les vérificateurs reçoivent de telles notes à la suite de la production de leur rapport de vérification. Celles concernant les rapports du plaignant portent le plus souvent sur des coquilles ou des fautes d'orthographe qui ne remettent pas en question la qualité du travail de vérification effectué par le plaignant.

[114] En conclusion, le procureur maintient que l'Employeur ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve de démontrer l'incompétence du plaignant et demande au tribunal de rétablir le lien d'emploi de ce dernier selon les conclusions jugées appropriées.

[115] À l'appui de ses prétentions, le procureur dépose les autorités suivantes :

*Re Edith Cavell Private Hospital c. Hospital's Employees' Union local 180*,  
6 LAC (3d) 229;

*McKinley c. BC Tel* [2001] 2 RCS 161;

*A.U. P.E. c. Lethbridge Community College* [2004] 1 RCS 727;

*Costco Wholesale Canada Ltd c. Laplante*, 2005 QCCA 788;  
*Syndicat des travailleurs et travailleuses de la ville de Sainte-Adèle (CSN) c. Ville de Sainte-Adèle*, Me Francis Léger, arbitre, 19 février 2007 (T.A.)  
*Villeneuve et Ville de Saguenay*, 2007 QCCRT 0145;  
*Sainte-Adèle (Ville de) c. Léger*, 2008 QCCS 150;  
*Grondines c. Réfrigération Actair inc.*, 2008 QCCRT 0211 – *Réfrigération Actair inc c. Grondines*, 2008 QCCRT 0540;  
*Syndicat des employées et employés de l'UQAM c. Université du Québec à Montréal*, Me Diane Veilleux, arbitre, 27 mars 2009 (T.A.);  
*Bernard c. Université Laval*, 2009 QCCRT 0147;  
*Deschênes c. Commission scolaire de la Seigneurie-des-Milles-Îles*, 2010 QCCRT 0233;  
*SFPQ c. Québec (Procureur Général)* [2010] 2 RCS 61;  
*Ramy Davidson Jean-Jacques c. Ville de Montréal*, 2013 QCCRT 0050  
*Syndicat des travailleurs et travailleuses « Cols bleus » de Rimouski (CSN) c. Ville de Rimouski*, Me Marcel Morin, arbitre, 21 avril 2013 (T.A.);  
*Métallurgistes unis d'Amérique, local 9414 c. Terminal & Cable TC Inc.*, Me Diane Fortier, arbitre, 29 avril 2013, (T.A.);  
*Syndicat des cols bleus de la Ville de Laval Inc., section locale 4545, SCFP c. Laval (Ville de)*, 2015 QCTA 310.

#### RÉPLIQUE PATRONALE

[116] Contestant l'interprétation du Syndicat sur la portée de l'arrêt *SFPQ*, le représentant patronal soumet que la portée de cet arrêt ne vise qu'à permettre à un employé, justifiant de plus de deux ans de service continu, de soumettre son congédiement à l'arbitrage et d'invalider la disposition conventionnelle niant un tel recours sans modifier les autres éléments de la convention collective.

[117] Ainsi, les dispositions prévoyant le stage probatoire, aux paragraphes 6-3.03 et 6-3.04 continuent de s'appliquer et le plaignant est toujours soumis au dit stage même s'il peut bénéficier d'un recours en cas de congédiement sans cause juste et suffisante.

[118] Pour l'Employeur, le paragraphe 3-1.18 ne s'applique pas au présent dossier, car cette disposition présuppose que le salarié a complété et réussi le stage probatoire auquel il était soumis. Or, pour obtenir le statut de permanent, prévu à l'alinéa « H » du paragraphe 1-1.01, le salarié doit avoir terminé la période d'emploi à titre temporaire, au cours de laquelle il est soumis au stage probatoire.

[119] Le plaignant, au moment du congédiement, est toujours dans son stage probatoire qui est un régime distinct de celui prévu au paragraphe 3-1.18. Pour l'Employeur, l'exercice du droit de gérance quant à l'évaluation de la réussite du stage

probatoire du candidat n'est pas soumis à la démonstration préalable de l'incompétence du salarié.

[120] L'Employeur n'est donc pas soumis à l'obligation de renverser une présomption de compétence que le salarié en stage probatoire n'a pas encore obtenue.

[121] À l'appui de cette prétention, le procureur soumet la décision *Ville de Montréal et Syndicat des professionnelles et professionnels municipaux de Montréal*, rendue par Me Jean-Pierre Lussier, le 18 septembre 2012.

#### SUPPLIQUE SYNDICALE

[122] Le procureur syndical ne conteste pas que le plaignant est en stage probatoire, mais l'application de l'article 124 de la LNT balise les droits minimaux garantis à celui-ci et son renvoi doit être motivé par une cause juste et suffisante.

[123] Le Syndicat reconnaît également que l'examen de la cause juste et suffisante doit se concentrer sur le processus d'évaluation du stage probatoire. Or, ce processus a eu de nombreuses lacunes telles que soumise dans l'argumentation principale.

[124] Concernant l'application du paragraphe 3-1.18, le Syndicat allègue que même en stage probatoire, le congédiement doit être considéré sous l'angle du congédiement administratif, que cette clause ne fait aucune exception et la convention collective ne prévoit aucun régime distinct. Aussi, l'Employeur devait prouver l'incompétence ou l'incapacité du plaignant, ce qu'il n'a pas fait selon le Syndicat. Ce dernier précise toutefois qu'il ne conteste pas le fait que l'Employeur n'ait pas considéré une rétrogradation, comme le mentionne le dernier alinéa du paragraphe 3-1.18.

[125] Questionné par le tribunal sur le remède approprié, le Syndicat soutient que la réparation adéquate est la réintégration du plaignant dans le poste permanent comme s'il avait réussi son stage probatoire, avec tous ses droits et privilèges. Le non-respect des critères minimaux d'évaluation ne doit pas pénaliser le plaignant et celui-ci aurait sûrement complété sa période de probation avec succès. Il doit recevoir le salaire qu'il a perdu pour l'incurie de l'Employeur.

[126] Subsidiairement, le procureur syndical est d'avis que, si le tribunal décidait de réintégrer le plaignant avec un statut d'employé en probation, ce ne devrait être que pour une période de 23 semaines, correspondant à la période entre le 6 février et le 14 octobre 2013. Le plaignant devrait toutefois recevoir toutes les sommes perdues pour la période comprise entre son congédiement et la réintégration.

[127] À l'appui de ces commentaires, le procureur soumet les autorités suivantes :

*Association des policiers de la ville de St-Jérôme Inc. et Ville de St-Jérôme*,  
Me Diane Sabourin, arbitre, AZ-89141203;

*District of Parry Sound Social Services Administration Board c. Syndicat des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario, section locale 324 et Commission ontarienne des droits de la personne*, [2003] 2 RCS 157.

## VI. DÉCISION ET MOTIFS

[128] Par son grief, le plaignant conteste que l'Employeur ait mis fin à son emploi et demande sa réintégration. L'Employeur allègue que le plaignant n'a pas réussi son stage probatoire suivant sa nomination dans un poste régulier à titre d'agent de gestion financière. Ce dernier occupait un emploi chez l'Employeur depuis 2009, d'abord à titre de technicien en évaluation fiscale, puis à titre d'agent de gestion financière dans un poste occasionnel.

[129] En vertu de la convention collective et, notamment du paragraphe 6-4.06, un salarié n'a normalement pas droit à la procédure de grief lorsque l'Employeur met fin à son emploi pendant la période de stage probatoire. Toutefois, suivant les enseignements de l'arrêt de la Cour suprême dans le dossier *SFPQ c. Procureur général* [2010] 2 RCS 61, les parties reconnaissent que l'employé ayant deux ans de service continu chez l'Employeur peut se prévaloir de l'article 124 de la LNT et soumettre sa contestation à un arbitre de grief afin d'évaluer si le congédiement est motivé par une cause juste et suffisante. Les parties admettent que le plaignant possède effectivement plus de deux ans de service continu chez l'Employeur et que le paragraphe 6-4.06 de la convention collective ne lui est pas opposable.

### LA COMPÉTENCE DU TRIBUNAL ET LE FARDEAU DE PREUVE DE L'EMPLOYEUR

[130] Les parties ne s'entendent toutefois pas sur la compétence du tribunal et le fardeau de preuve de l'Employeur dans un tel contexte. Pour ce dernier, seul le paragraphe 6-4.06 est ainsi tenu comme non opposable au plaignant. Les autres dispositions relatives au stage probatoire continuent de s'appliquer et le tribunal ne peut se substituer à l'Employeur dans l'évaluation de la performance du plaignant si ce n'est pour vérifier si l'Employeur a fait preuve d'arbitraire, de discrimination ou de mauvaise foi.

[131] Pour le Syndicat, même s'il reconnaît que le plaignant est en stage probatoire, le tribunal doit évaluer si l'Employeur a démontré une cause juste et suffisante pour congédier le plaignant, dont notamment que ce dernier est incompetent, selon les dispositions du paragraphe 3-1.18 de la convention collective.

[132] Pour le soussigné, les règles applicables dans le présent dossier sont maintenant bien établies par la jurisprudence et nous entendons adhérer au consensus qui se dégage des décisions en la matière. Il faut, dans un premier temps, que l'Employeur démontre les lacunes reprochées au plaignant et, dans un deuxième temps, que les règles relatives au congédiement administratif ont été respectées.

[133] Dans un premier temps, l'arrêt de la Cour suprême dans le dossier *SFPQ* fournit déjà un éclairage sur la portée de l'article 124 et la compétence attribuée au tribunal saisi d'un tel recours :

*« [42] Dans cette optique, je ne peux accepter le point de vue de l'intimé selon lequel l'effet de l'ordre public se limite, en l'espèce, à interdire aux parties de stipuler que le salarié ne pourra exercer le recours offert à l'art. 124 L.n.t. Le caractère impératif de la norme signifie plutôt que toute disposition*



*conventionnelle incompatible avec l'interdiction du congédiement sans cause juste et suffisante d'un salarié justifiant de deux ans de service continu est réputée non écrite, ce qui modifie le contenu de la convention collective. Le reste du contrat ou de la convention, quant à lui, survit à l'invalidation de la clause (art. 62 et 64 C.t. et art. 1438 du Code civil du Québec, L.R.Q. 1991, ch. 64). C'est à la lumière de ces modifications qu'il faut alors examiner la convention collective modifiée par l'effet d'ordre public de la loi pour déterminer si elle permet au salarié de contester son renvoi devant l'arbitre de griefs. »*

[134] Par ailleurs, la juge administrative Andrée St-Georges, de la Commission des relations du travail, dans la décision *Ramy Davidson Jean-Jacques et Ville de Montréal*, fait un excellent résumé des règles applicables dans un dossier comme le nôtre :

« [68] Les règles applicables en l'espèce sont les suivantes, comme le résume la Commission dans *Martin c. Ville de Sherbrooke*, 2012 QCCRT 410 (CanLII), 2 12 QCCRT 0410 :

[77] La décision de la Commission dans l'affaire *Avgenikos* précitée [*Avgenikos c. Ville de Laval*, 2009 QCCRT 328 (CanLII), 2009 QCCRT 0328], s'avère des plus pertinentes. Elle est récente, elle traite d'un recours fondé sur le même article [72] de la même Loi [la Loi sur les cités et villes] et elle concerne une personne embauchée à l'essai par une municipalité. C'est exactement le cas de la plaignante.

[78] Dans cette affaire, la Commission reconnaît d'abord l'application de la démarche proposée dans l'affaire *Massie c. Ville de Brownsburg-Chatham*, 2005 QCCRT 52 (CanLII), 2005 QCCRT 052, à savoir :

[225] Or, il est de jurisprudence établie qu'en matière de congédiement administratif la Commission doit considérer l'équité de traitement réservé au salarié dans le contrôle du processus d'évaluation ayant conduit à son congédiement. Pour ce faire, il faut, entre autres choses, s'assurer que l'employeur a d'abord fait connaître au salarié les orientations de l'entreprise et ses attentes, que ses lacunes lui ont été signalées, que le salarié a obtenu l'appui nécessaire pour atteindre ses objectifs, qu'il a bénéficié d'un délai raisonnable pour s'ajuster ou qu'il a été prévenu qu'il risquait le congédiement à défaut d'amélioration.

[79] Puis, à bon droit, elle nuance l'examen de la situation pour tenir compte du fait que le plaignant est alors en période de probation. La Commission écrit :

[52] [...] Cela dit, elle doit exercer une plus grande retenue lorsqu'il s'agit d'un fonctionnaire en période d'essai. En effet, il est question alors d'une évaluation de différents facteurs qui feront en sorte que la Ville accepte de se lier de manière permanente avec une personne,

*sujet par la suite à une conduite correcte au point de vue disciplinaire et à un rendement adéquat.*

*[53] [...] En cela, les normes suivies pour un congédiement administratif s'appliquent, tout en les adaptant à la situation. On ne peut étudier le cas d'un employé en période d'essai qui doit démontrer aux yeux de son employeur qu'il présente les qualités nécessaires pour obtenir la permanence de la même manière que celui d'un employé déjà permanent que l'employeur prétend être maintenant incompetent.*

*[80] La jurisprudence de la Commission reconnaît d'ailleurs que, pendant une période d'essai, l'employeur jouit d'une grande latitude pour décider si oui ou non il désire garder un employé à son service. C'est l'essence même d'une période d'essai, c'est-à-dire une période au cours de laquelle un employeur apprend à connaître un employé et décide s'il veut se lier à ce dernier de façon permanente (voir à titre d'exemples : *Moussaoui c. Sears Canada inc.*, 2[11] QCCRT 569 (CanLII), 2011 QCCRT 0569, *Joseph c. 2320-4035 Québec inc.*, 2[11] QCCRT 252 (CanLII), 2011 QCCRT 0252 et *Payen c. Centre d'hébergement de la Villa Les Tilleuls inc.*, 2008 QCCRT 192 (CanLII), 2008 QCCRT 0192).*

*[69] Autrement dit, la décision de l'employeur doit être analysée à la lumière des circonstances particulières suivantes.*

*[70] Au moment de sa fin d'emploi, le plaignant travaille à la Ville depuis une dizaine d'années à divers titres, à la satisfaction de son employeur, et, de l'avis des parties, il ne peut réintégrer le rang des cols bleus, de telle sorte qu'il s'agit bel et bien d'une rupture d'emploi définitive, pour des motifs administratifs, par opposition à disciplinaires.*

*[71] Mais il appert aussi et surtout que le plaignant est en période d'essai d'une durée de douze mois. Ainsi le prévoient les conditions de travail applicables aux cadres de la Ville.*

*[72] Cela étant, comme en témoigne la jurisprudence citée plus haut, l'employeur dispose d'une plus grande marge de manœuvre qu'en temps normal, ce qui ne le dispense cependant pas d'agir avec équité dans le cadre du processus d'évaluation ayant mené à la destitution du plaignant. »*

[135] Il ressort de ces jugements que, d'une part, toute disposition limitant le droit du salarié à exercer son recours est invalidée par le caractère d'ordre public de l'article 124 de la LNT, mais la Cour suprême signale, en même temps, que les autres dispositions de la convention collective continuent de s'appliquer.

[136] Nous souscrivons à l'argument du procureur syndical lorsqu'il affirme que le fait d'être en stage probatoire ou temporaire ne peut faire obstacle à l'application de l'article

124 de la LNT et oblige l'Employeur à démontrer une cause juste et suffisante de congédiement si le salarié possède plus de deux ans de service chez l'Employeur.

[137] Toutefois, comme le souligne à juste titre la jurisprudence précitée, le tribunal doit tenir compte, dans l'évaluation de la cause juste et suffisante stipulée à cet article 124, que l'Employeur dispose d'une marge de manœuvre plus grande lorsque le salarié est en période de probation.

[138] En ce sens, le tribunal reconnaît l'applicabilité des paragraphes 6-4.02 et 6-4.03, relatifs au stage probatoire, qui continuent de s'appliquer malgré le fait que le paragraphe 6-4.06 est réputé non écrit compte tenu du caractère impératif de la norme prévue à l'article 124 de la LNT.

[139] Quant au fardeau de preuve de l'Employeur, celui-ci doit, dans un premier temps, démontrer l'existence des lacunes reprochées au plaignant et, dans un deuxième temps, que les règles reconnues en matière de congédiement administratif pour incompétence ont été respectées.

[140] Sur cette dernière question, les deux procureurs reconnaissent l'applicabilité de la décision de la Cour d'appel du Québec dans l'arrêt *Costco* quant aux critères que doit évaluer le tribunal.

[141] Le soussigné doit également s'assurer que l'Employeur n'a pas agi de manière abusive ou discriminatoire ou n'a pas fait preuve de mauvaise foi.

[142] Encore une fois, toutefois, ma collègue Diane Fortier rappelle que la compétence de l'arbitre est relativement restreinte en matière de congédiement administratif. Celle-ci mentionne ce qui suit dans la décision *Bibliothèque et Archives du Québec*, précitée, réitérant les critères retenus par la Cour dans l'arrêt *Costco* :

*[218] En cas de congédiement administratif pour incompétence, ma compétence est relativement restreinte. Après avoir examiné si les lacunes reprochées à une personne salariée ont été prouvées par l'employeur, je dois voir si les règles reconnues en jurisprudence ont été respectées :*

- *Le salarié connaissait les attentes fixées par lui;*
- *Ses lacunes lui ont été signifiées;*
- *Le salarié a obtenu le soutien nécessaire pour se corriger;*
- *Le salarié a bénéficié d'un délai raisonnable pour se corriger;*
- *Le salarié a été prévenu du risque d'être congédié s'il ne s'améliorait pas.*

*[219] L'arbitre doit vérifier l'existence ou non des faits sur lesquels l'employeur s'est fondé pour considérer qu'il était en présence de lacunes. Il n'appartient pas à l'arbitre, devant une preuve des faits, de statuer s'ils constituent la manifestation de l'incompétence du salarié. Il ne lui appartient pas non plus de qualifier la gravité de ces faits pour déterminer le niveau de compétence de cette personne. Ces évaluations relèvent de l'exercice du droit de direction d'un employeur dans la gestion de ses affaires.*

[220] Par ailleurs, même devant des faits prouvés, un arbitre pourrait constater qu'une personne raisonnable n'aurait pas pu en venir à la même conclusion que l'employeur. En effet, si le droit de direction confère une large discrétion à un employeur, ce dernier ne peut pas l'exercer de manière abusive, discriminatoire ou de mauvaise foi.

[221] L'arbitre peut penser que l'employeur a estimé erronément que les faits démontraient l'incompétence d'un salarié, mais cela ne l'autorise pas à intervenir dans cette évaluation par l'employeur. Il faut que l'erreur de ce dernier soit l'équivalent d'une faute lourde. À cet égard, je partage les propos de l'arbitre Lussier rapportés par la procureure patronale (voir paragraphes 194.1 et 194.2, affaire Hôpital général de Montréal) et je me permets d'en reproduire de courts extraits :

« [...] Ainsi, le tribunal pourrait être d'opinion qu'une évaluation est incomplète ou même erronée sans pouvoir intervenir, si le rapport d'appréciation a été confectionné de bonne foi et raisonnablement. »

« À notre avis, une action ne devrait pas être déclarée abusive ou déraisonnable pour le seul motif que le tribunal d'arbitrage ne l'aurait pas posée. Une action ne devrait être déclarée abusive ou déraisonnable que si elle est anormale, excessive ou irrationnelle. »

[143] C'est donc à la lumière de ces principes que le tribunal va, à présent, analyser la preuve pour déterminer si l'Employeur s'est déchargé de son fardeau.

#### ANALYSE DE LA PREUVE

[144] Essentiellement, à partir de l'évaluation de fin de stage probatoire<sup>8</sup>, l'Employeur reproche au plaignant sa faible rentabilité, le nombre d'heures qu'il consacre à ses dossiers, le non-respect de son plan de vérification initial, le non-respect du plan d'action mis en place à la suite de son évaluation de janvier 2013, la mauvaise planification de son travail, le non-respect du temps effectué à la place d'affaires des contribuables lors de vérifications externes et une mauvaise utilisation des outils de travail mis à sa disposition par l'Employeur. Il s'agit là, à n'en pas douter, de reproches importants qui touchent à plusieurs aspects de la performance du plaignant.

[145] À l'appui de ses prétentions, l'Employeur a déposé de nombreuses fiches de révision complétées par sa chef d'équipe à la suite de rapports de vérifications complétés par le plaignant et a fait témoigner mesdames Crevier, Poirier et Gélinas, qui ont supervisé le plaignant pendant sa période de probation.

[146] Plusieurs de ces reproches avaient déjà été formulés lors de l'évaluation de janvier 2013<sup>9</sup>. Ainsi, en janvier, Mme Gélinas souligne le manque de rentabilité du

---

<sup>8</sup> E-1

<sup>9</sup> E-2

plaignant, le non-respect du délai octroyé pour compléter les dossiers, le non-respect de son plan de vérification initial, le manque de planification de son travail. Par contre, en janvier, le respect du temps effectué chez le contribuable est considéré comme satisfaisant et certaines réserves sont mentionnées quant à la non-utilisation des outils de travail, dont notamment les aide-mémoires, reproche repris lors de l'évaluation de septembre 2013.

[147] Du témoignage de Mme Crevier, que le tribunal juge fort crédible, qui a été la plus proche du plaignant pendant la deuxième partie du stage probatoire de ce dernier et qui a témoigné sans animosité, il ressort que les dossiers de vérification montés par le plaignant, sur le plan qualitatif, dénotent souvent un manque de planification, un éparpillement dans les données et une difficulté à établir des priorités. Mme Crevier souligne également plusieurs coquilles dans les dossiers de vérification et un manque de pièces justificatives pour documenter ceux-ci.

[148] Les reproches mentionnés par Mme Crevier sont appuyés par les documents déposés et notamment les fiches de révision concernant un certain nombre de contribuables assignés au plaignant pendant la période de janvier à septembre 2013. Ces fiches dénotent effectivement que des remarques reviennent fréquemment tant en ce qui a trait aux corrections de coquilles qu'aux formulations de phrases. On y voit également fréquemment des demandes de la chef d'équipe d'ajouter des documents à l'appui du rapport de vérification.

[149] Le Syndicat mentionne que ces coquilles ne remettent pas en question la compétence du plaignant et que la preuve révèle que tous les vérificateurs reçoivent ce type de commentaires.

[150] À la lecture des fiches de révision, le tribunal constate toutefois que ce qui est noté comme une « coquille » relève souvent d'une formulation inadéquate qui peut remettre en cause la bonne compréhension par le contribuable de ce qui lui est demandé par Revenu Québec. Il ne s'agit donc pas simplement de fautes d'orthographe ou de mauvaise ponctuation. De plus, comme le mentionne Mme Crevier, ces « coquilles » sont répétitives et se retrouvent dans presque tous les dossiers de vérification complétés par le plaignant. En ce sens, ce reproche touche la qualité du travail accompli par ce dernier.

[151] L'Employeur reproche au plaignant, au plan quantitatif, sa faible rentabilité et les délais pour finaliser les rapports de vérification.

[152] L'Employeur reproche, d'une part, au plaignant son rendement horaire déficient.

[153] Le Syndicat allègue, avec justesse, que la norme attendue de la part du plaignant en cette matière n'est pas claire. En effet, les témoignages de mesdames Poirier et Gélinas n'ont pas permis de préciser quel rendement précis est attendu de la part du plaignant en matière de rendement horaire. Mme Poirier mentionne une norme de 1 200 \$/h pour les VE et de 2 434 \$/h pour les VI, mais elle ne peut préciser d'où proviennent ces normes sinon que cela a été discuté lors de rencontres de direction et que cela aurait été transmis aux vérificateurs lors de rencontres de service.

[154] Mme Gélinas, pour sa part, insiste sur l'importance du rendement horaire, mais reconnaît qu'il varie selon l'expérience des vérificateurs et qu'il n'existe pas de documents écrits décrivant les montants que doit atteindre chacun d'entre eux. Si l'attente quant aux vérifications internes est identique pour tous les vérificateurs et transmise lors de réunions d'équipe, elle admet que cela est moins clair en ce qui a trait aux VE.

[155] Dans le cas de M. Ben Youssef, on lui indique que son rendement horaire est de 260 \$ pour les VI et de 48 \$ pour les VE, lors de son évaluation de janvier 2013. Mme Crevier, dans son suivi de performance de septembre 2013, indique un rendement horaire de 19 \$ pour les VE et de 2 103 \$ pour les VI. Cette dernière évaluation ne tient pas compte des dossiers terminés en septembre 2013. Mme Poirier, tenant compte de ces derniers dossiers, en arrive à une évaluation du rendement horaire du plaignant de 151 \$ pour les VE et de 1 500 \$ pour les VI, lors de son évaluation de fin de stage probatoire.

[156] Il ressort que les rendements horaires identifiés dans les évaluations ne sont pas contestés par le plaignant. Tous les témoins de l'Employeur considèrent que ces rendements sont inférieurs à ceux des collègues vérificateurs ayant une expérience comparable à celle du plaignant. Bien que la preuve relative à la norme précise de rendement horaire en cette matière soit ambiguë, le tribunal ne peut que constater que la preuve prépondérante démontre que le plaignant a un rendement inférieur aux attentes et en deçà de celui de ses collègues de travail.

[157] Quant à la durée moyenne de traitement des dossiers, les différents documents et témoins permettent au tribunal de conclure au rendement suivant:

janvier 2013 :	VE : 279 jours	VI : 128 jours
septembre 2013 :	VE : 296 jours	VI : 226 jours
octobre 2013 :	VE : 276 jours	VI : 202 jours

[158] On constate donc une certaine stabilité dans la durée de traitement des dossiers VE et une détérioration de cette durée quant aux dossiers VI.

[159] Mme Gélinas, dans son témoignage et dans l'évaluation de janvier 2013, précise que la durée moyenne de traitement des dossiers du plaignant est beaucoup plus longue pour le plaignant que celle de ses collègues vérificateurs, et ce, même en tenant compte que le plaignant a dû s'absenter pour des raisons personnelles. Mme Crevier considère que le travail accompli est raisonnable, mais peu satisfaisant, les délais étant trop longs pour compléter les dossiers. Mme Poirier, pour sa part, mentionne, dans son évaluation, que le plaignant ne respecte pas les normes du service et dépasse largement la moyenne des autres vérificateurs.

[160] Le plaignant, lui-même, reconnaît que son rendement est inférieur aux attentes. D'une part, dans son témoignage, il affirme que sa condition psychologique, au cours de l'hiver et du printemps 2013, a affecté la qualité et la quantité de travail accompli.

[161] Mais il y a plus, en aout 2013, il demande de nouveaux dossiers pour pouvoir leur imputer des heures de travail dans le but de diminuer la quantité d'heures dans les dossiers en cours et bonifier ainsi son rendement en vue de son évaluation de fin de stage probatoire. La preuve révèle que le plaignant impute effectivement des heures consacrées à des dossiers actifs à des nouveaux dossiers.

[162] On peut donc conclure que les reproches formulés par l'Employeur sur l'aspect quantitatif du travail du plaignant sont prouvés.

[163] Le soussigné rappelle que le mandat du tribunal n'est pas de se substituer à l'Employeur dans l'évaluation de la performance du plaignant.

[164] Comme le mentionne l'arbitre Jean-Pierre Lussier, cité dans la décision *Bibliothèque et archives nationales du Québec*, le tribunal ne doit pas intervenir même si l'évaluation est incomplète ou imprécise, voire erronée, dans la mesure où l'Employeur agit de bonne foi et raisonnablement.

[165] Dans le présent dossier, le tribunal ne voit pas matière à intervention et ne peut voir de signes de mauvaise foi ou de comportement déraisonnable de la part de l'Employeur. Les lacunes reprochées au plaignant sont nombreuses et portent tant sur l'aspect qualitatif que l'aspect quantitatif de sa performance.

[166] Il est vrai que ce dernier a connu une période difficile après la maladie et le décès de son père, mais l'Employeur a tenu compte de cette situation et le plaignant reconnaît lui-même que Mme Gélinas a fait preuve d'empathie au cours de cette période difficile qu'il a vécue. Ceci dit, cette dernière ne pouvait passer outre aux déficiences qu'elle constate dans le travail du plaignant et se devait de les lui signaler et proposer des moyens pour lui permettre de s'améliorer.

[167] Mme Poirier, après avoir consulté mesdames Crevier et Gélinas et avoir analysé les dossiers complétés par le plaignant au cours de la période de janvier à septembre 2013, en vient à la même conclusion.

[168] Le tribunal en vient également à la conclusion que les lacunes reprochées au plaignant ont été prouvées, malgré une certaine amélioration de sa performance quantitative en septembre 2013.

[169] Il reste à vérifier si les critères retenus dans l'arrêt *Costco* ont été respectés par l'Employeur.

#### RESPECT DES CRITÈRES RECONNUS DANS L'ARRÊT COSTCO

[170] Comme mentionné plus haut, les deux procureurs sont d'accord pour que le tribunal évalue si les critères en matière de congédiement administratif pour incompétence et retenus dans l'arrêt *Costco* ont été respectés par l'Employeur avant qu'il prenne sa décision de mettre fin à l'emploi du plaignant. Ces critères ont été mentionnés plus haut dans la présente sentence.

[171] Par ailleurs, ma collègue Maureen Flynn, dans la décision *SFPQ et Gouvernement du Québec*, précitée, ajoute ce qui suit quant à la portée qu'il faut donner à ces critères :

*« [255 ] Enfin, je partage le mode d'analyse suggéré de ces critères par l'arbitre Jean-Guy Ménard (et auxquels s'ajoutent la bonne foi et le rendement inférieur). Il suggère que l'arbitre de grief ne doit pas les appliquer avec rigidité, mais les apprécier à la lumière de l'ensemble de la preuve autrement dit, en tirer une vision globale.*

[172] Je souscris à ce point de vue. Il faut se demander si, globalement, l'Employeur a agi raisonnablement sans chercher à faire une application mécanique de ces critères. Cela dit, l'analyse de ces différents éléments permet au tribunal de s'assurer que le salarié a été traité équitablement.

[173] Reprenons ces critères.

### **Est-ce que le plaignant connaissait les attentes de l'Employeur ?**

[174] Pour le tribunal, la preuve démontre que c'est le cas. Le plaignant avait reçu sa description d'emploi au moment de sa nomination, mais, plus encore, le formulaire d'évaluation résume les attributions d'un agent de gestion financière, identifie les attentes envers un vérificateur et précise les indicateurs d'atteinte de ces attentes.

[175] De plus, Mme Gélinas, dans son évaluation de janvier 2013, identifie bien les lacunes sur lesquelles le plaignant doit s'améliorer s'il veut réussir son stage probatoire.

[176] Le Syndicat a insisté sur le manque de clarté des attentes quantitatives envers le plaignant et, notamment sur le rendement horaire attendu par l'Employeur. Le tribunal a déjà souligné qu'effectivement la preuve relative aux normes en cette matière n'est pas claire et que les exigences sont différentes selon le niveau d'expérience des vérificateurs.

[177] Malgré cela, le plaignant a été informé, dès janvier 2013, que sa performance était déficiente en cette matière et ce dernier en était bien conscient et il en a témoigné. Il savait, en outre, qu'il devait améliorer ce rendement en vue de son évaluation de fin de stage.

[178] Outre cet aspect sur lequel le tribunal s'est déjà prononcé, les autres attentes étaient claires et le tribunal conclut que ce critère est respecté par l'Employeur.

### **A-t-il été informé des lacunes qu'il devait corriger ?**

[179] Comme mentionné plus haut, le tribunal considère également que le plaignant a été informé adéquatement relativement aux lacunes qu'il devait améliorer. L'évaluation de Mme Gélinas les identifie et cette dernière a rencontré le plaignant pour lui préciser ses attentes sur les moyens à prendre pour améliorer sa performance tant quantitative que qualitative. Ainsi, dans le formulaire d'évaluation de janvier 2013, elle précise au plaignant ce qu'il doit corriger. En matière de l'attente no 1, Mme Gélinas inscrit ce qui suit :



*« Ramzi doit prendre les moyens nécessaires pour améliorer la planification de son travail ainsi que ses méthodes de travail. De plus, je l'encourage fortement à utiliser les notions d'importance relative et de risque dans le cadre de ses interventions. »*

[180] Elle identifie donc les aspects à améliorer et cible des moyens pour y parvenir.

[181] Pour chacune des attentes non réalisées dans cette évaluation, Mme Gélinas identifie des pistes sur lesquelles le plaignant doit travailler. Ce dernier est donc informé des sujets sur lesquels il doit corriger sa performance.

### **A-t-il obtenu le soutien nécessaire pour se corriger ?**

[182] En plus d'être informé des lacunes et des pistes de travail que doit suivre le plaignant, un plan d'action a été élaboré, de bonne foi, par Mme Gélinas pour aider le plaignant à améliorer sa performance, mieux planifier ses dossiers de vérifications et ses visites chez les contribuables. La chef de service a également mandaté Mme Crevier, la chef d'équipe, pour supporter le plaignant, le rencontrer avant chaque visite chez un contribuable pour s'assurer que son plan d'intervention est bien structuré et que ses priorités sont bien identifiées. Ces actions ont été mises en pratique, selon le témoignage de Mme Crevier et du plaignant.

[183] Ce plan d'action requiert également que le plaignant complète lui-même un document<sup>10</sup> afin d'identifier l'état d'avancement de ses dossiers pour le soumettre à sa chef d'équipe chaque mois. Il a effectivement complété ce plan d'action pendant les trois premiers mois, jusqu'à ce qu'il doive quitter, en congé de maladie, mais il a fallu une demande expresse de Mme Poirier pour qu'il reprenne l'exercice en septembre 2013.

[184] Le témoignage de Mme Crevier, par ailleurs, démontre que cette dernière a tenté de supporter adéquatement le plaignant à la suite de sa première évaluation. En ce sens, même si Mme Poirier n'a pas toujours été aussi présente qu'on aurait pu l'espérer auprès de ce dernier, à partir de sa nomination comme supérieure immédiate par intérim, M. Ben Youssef a toujours pu s'en remettre à Mme Crevier. Il pouvait également et a effectivement, suivant la preuve, se référer à des collègues ou à l'autre chef d'équipe lorsque Mme Crevier n'était pas disponible. Il a donc bénéficié du support nécessaire pour l'aider à se corriger.

### **A-t-il eu un délai raisonnable pour se corriger ?**

[185] La première évaluation de Mme Gélinas relative au stage probatoire du plaignant a lieu en janvier 2013 et le plan d'action en découlant est mis en place en février 2013. Son stage probatoire devait prendre fin en juillet 2013. Compte tenu de son absence maladie, ce stage a été prolongé jusqu'en octobre 2013. Le plaignant a donc eu une période de neuf mois pour améliorer son rendement.

---

<sup>10</sup> E-8

[186] Le tribunal a bien entendu le plaignant quant à sa condition psychologique et reconnaît que la période suivant le décès de son père a pu être pénible pour lui. En même temps, nous devons reconnaître que l'Employeur a également tenu compte de cet état de fait en convenant avec le Syndicat de prolonger la période d'évaluation.

[187] Par ailleurs, il faut bien être conscient que les dispositions relatives au stage probatoire sont maintenues et que l'Employeur a un an pour évaluer un nouvel employé régulier.

[188] Le délai pour s'améliorer a été, pour le plaignant, de trois mois additionnels à celui dont bénéficie un autre employé soumis à un tel stage. Si le tribunal compare le délai dont a bénéficié le plaignant avec celui mentionné dans les différentes décisions déposées par les parties, celui-ci semble tout à fait à l'intérieur de ce qui a été reconnu comme suffisant pour permettre à un employé de s'améliorer malgré les difficultés qu'il a pu rencontrer et si l'on tient compte du support professionnel dont le plaignant a pu bénéficier pendant cette période.

#### **Le plaignant a-t-il été prévenu du risque d'être congédié s'il ne s'améliorait pas ?**

[189] Sur cette question, tant Mme Gélinas que M. Lévesque, le supérieur hiérarchique du plaignant sont très clairs, dans leur note finale de l'évaluation de janvier 2013, que le plaignant doit s'améliorer sous peine de ne pas réussir son stage probatoire.

[190] D'ailleurs, la preuve révèle clairement que le plaignant connaît la situation à laquelle il est confronté et que son emploi est en jeu à la suite de la première évaluation de janvier 2013 et cette perception persiste en septembre 2013.

[191] . Son témoignage est éloquent sur cet aspect du dossier et il reconnaît, lorsqu'interrogé sur sa compréhension de la situation, qu'il risque de perdre son emploi s'il n'améliore pas sa performance. Le plaignant impute d'ailleurs du temps consacré à des dossiers actifs à des nouveaux dossiers, étant conscient de son obligation de bonifier sa performance pour réussir sa période probatoire.

[192] En conclusion, le tribunal considère que l'Employeur s'est déchargé de son fardeau de démontrer les lacunes reprochées au plaignant et qu'il a respecté les critères pertinents afin d'offrir une occasion à ce dernier d'améliorer sa performance.

[193] De plus, globalement, l'Employeur a fait preuve de bonne foi et a cherché à supporter le plaignant afin de lui permettre de réussir sa période de probation. Il est sûr que le contexte dans lequel s'est déroulée cette période de probation pour le plaignant n'a peut-être pas favorisé la pleine réalisation de son potentiel, que Mme Gélinas avait vu dans le plaignant lors de son évaluation de 2012, alors que ce dernier était salarié occasionnel, mais on ne peut reprocher à l'Employeur de ne pas avoir été équitable envers lui pendant son stage probatoire.

[194] Le tribunal ne peut trouver, à travers les évaluations de janvier ou d'octobre 2013, que l'Employeur a fait preuve d'arbitraire, de discrimination, de mauvaise foi ou a agi de façon déraisonnable, amenant le tribunal à intervenir dans son processus d'évaluation du plaignant. L'Employeur avait donc une cause juste et suffisante de mettre fin à l'emploi du plaignant.

[195] Pour ces motifs, après analyse de la preuve et des plaidoiries, revue des autorités et sur le tout délibéré, le tribunal :

REJETTE le grief du plaignant.

Montréal, le 13 octobre 2015

---

René Beaupré, arbitre

Pour l'EMPLOYEUR : Me Jean-Claude Turcotte  
Pour le SYNDICAT : Me Yves Morin  
Ministère du Travail

Dossier n° RB-1409-10525-QP  
Sentence n° 239-15

