



Date : 20021206

Dossier : T-425-02

Référence neutre : 2002 CFPI 1268

ENTRE :

TELUS MOBILITÉ

(l'employeur)

ET :

SYNDICAT DES TRAVAILLEURS EN TÉLÉCOMMUNICATIONS

(le syndicat)

MOTIFS DE L'ORDONNANCE

LE JUGE ROULEAU

[1] Selon une décision arbitrale datée du 30 janvier 2002, enregistrée auprès de cette Cour le 11 mars 2002 et déposée conformément au paragraphe 66(1) du *Code canadien du travail* en vertu duquel elle est devenue une ordonnance de cette Cour, le Syndicat des travailleurs en Télécommunications (le syndicat) a demandé que Telus Mobilité (l'employeur) et David Wells, le vice-président directeur, Services du personnel, de Telus Mobilité, soient reconnus coupables d'outrage en regard de cette ordonnance.

[2] La procédure a été intentée en vertu d'une ordonnance rendue par le protonotaire John A. Hargrave, en date du 10 juin 2002, dans laquelle il a décidé que Telus Mobilité et David Wells devraient comparaître devant un juge de la Cour fédérale pour que ce dernier entende la preuve relative à l'outrage invoqué par la Syndicat des travailleurs en télécommunications.

[3] L'ordonnance qui a été déposée devant la Cour est ainsi rédigée :

[TRADUCTION]

« L'employeur contrevient à la lettre d'entente conclue par le syndicat et l'employeur en date du 4 décembre 1992. J'ordonne que la violation de la lettre d'entente datée du 4 décembre 1992 par l'employeur prenne fin; que la mise en service à distance par le concessionnaire (MSDC) et la réponse vocale interactive (RVI) ne soient pas utilisées de façon à exclure les employés de l'unité de négociation; et que le système informatique de TELUS Mobilité demeure totalement sous le contrôle de TELUS Mobilité et exploité uniquement par des employés de TELUS Mobilité.

L'ordonnance ne s'applique qu'aux concessionnaires de la province de la Colombie-Britannique. »

[4] La question à trancher concerne la réduction des tâches accomplies par les représentants de la mise en service et l'élimination progressive éventuelle de la participation des employés de cette unité de négociation.

[5] Le syndicat soutient que les modifications apportées au système appelé Apollo.02 par l'employeur le 1^{er} juillet 2002 ne sont pas conformes à la décision de l'arbitre, qu'en fait, ce nouveau processus exclut les employés de l'unité de négociation et que l'employeur a trop retardé la mise en œuvre.

[6] De nombreuses fusions de différentes sociétés ont été entreprises au cours des années par l'employeur, mais elles n'ont pas été clairement définies ou déterminées par l'une ou l'autre des

parties comparissant devant moi. Ma tentative de clarifier les événements peut ne pas être totalement précise, mais je suis néanmoins convaincu que la principale question devant être tranchée dans le cadre de la présente procédure d'outrage est parfaitement claire dans mon esprit.

[7] Telus Mobilité est une division d'un conglomérat complexe composé de nombreuses divisions. À la suite de la fusion de l'entreprise de Telus Corporation en Alberta et de B.C. Telecom en Colombie-Britannique, touchant près de 17 000 employés, BCT.TELUS et d'autres sociétés ont demandé, en février 1999, au Conseil canadien des relations industrielles, d'aborder les droits des quatre syndicats touchés, la reconfiguration des unités de négociation et l'intégration des employés touchés.

[8] Selon la décision du Conseil canadien des relations industrielles rendue en novembre 2001, les employés ont été, avec le consentement de toutes les parties, regroupés dans une unité de négociation, à quelques exceptions près. Le groupe visé dans le présent litige est désigné comme les [TRADUCTION] « représentants de la mise en service » dont la tâche consiste à trouver de nouveaux abonnés et de mettre en service les téléphones cellulaires. Ils faisaient partie de l'unité de négociation de la Colombie-Britannique et s'occupaient de la mise en service de téléphones mobiles uniquement dans la province de la Colombie-Britannique.

[9] Selon les conditions de la convention collective, un comité appelé le comité d'impartition et de changement technologique (le CICT) a été mis sur pied et était composé de membres du

syndicat et de l'employeur, dont M. Wells était le principal représentant. Dans une lettre d'entente datée du 4 décembre 1992, les paragraphes suivants ont été intégrés à la convention collective :

[TRADUCTION]

LETTRE D'ENTENTE
ÉTABLISSEMENT DES COMMANDES DE SERVICE DE
BC TEL MOBILITÉ CELLULAR

La société et le syndicat reconnaissent que les représentants ou les concessionnaires de BC TEL Mobilité Cellular ne peuvent accéder aux systèmes informatiques de BC TEL Mobilité Cellular (p. ex. les dossiers de facturation, la mise en service et/ou les autres dossiers des clients). Les systèmes demeurent entièrement sous le contrôle de BC TEL Mobilité Cellular et ils ne sont exploités que par les employés de cette dernière.

La société accepte de discuter de tout changement apporté. La discussion comprendra les membres du syndicat du comité mixte permanent sur l'impartition et le changement technologique.

[10] Les téléphones mobiles ont été mis sur le marché au cours des années 1980 et, au départ, des boutiques qui étaient la propriété de la société et exploitées par cette dernière distribuaient et vendaient des téléphones mobiles. Un client potentiel se présentait à un point de vente pour effectuer un achat, et un commis ou un représentant de la société demandait des détails au client comme son nom, son adresse, etc. Après avoir obtenu ces détails, il téléphonait ensuite à un représentant de la mise en service pour lui fournir les renseignements présentés par le client, il indiquait également au représentant de la mise en service les onze chiffres du numéro de série électronique (NSE) apposé sur le combiné. Le représentant de la mise en service entrait les données dans son ordinateur et entreprenait une vérification du crédit. S'il était approuvé et que les détails reçus du concessionnaire étaient jugés satisfaisants, il traitait alors les données à l'aide du système informatique, fournissait un numéro de facturation, choisissait un numéro à partir

d'un inventaire de numéros de téléphone, enregistrait le NSE, entrait le plan tarifaire et activait le téléphone qui devenait fonctionnel. Ce processus prenait de un à trois jours.

[11] Au cours des années, ce processus est devenu plus automatisé, de nouveaux systèmes de facturation ont été instaurés, le concessionnaire remplissait le contrat avec le client et l'envoyait, un nouveau système de facturation simplifiée a été mis en place, des bases de données à jour ont été améliorées par Telus Mobilité. En conséquence de l'évolution et du progrès, la société a mis en place le transfert électronique de contrat (TEC).

[12] Plutôt que la réponse vocale interactive (RVI) ou la transmission par télécopieur des détails requis, le concessionnaire saisissait les renseignements nécessaires pour les nouveaux clients, et ces données étaient transmises par Internet à ce que l'on appelle une mémoire électronique. La mémoire conservait l'information dans une série de fichiers dans l'ordinateur, et les représentants à la mise en service les extrayaient et les traitaient selon la méthode du premier entré, premier sorti. Le représentant utilisait une passerelle à point d'origine unique pour envoyer l'information aux dossiers de commutation et de facturation ainsi qu'aux autres dossiers de la société. Environ 80 p. 100 des concessionnaires traitaient les dossiers des nouveaux abonnés à l'aide du système plus avancé TEC.

[13] Le syndicat a contesté l'instauration du TEC et, dans une décision datée du 20 mai 1998, un arbitre a confirmé la position de la société. Il a conclu que l'extraction des données de la

mémoire qui remplaçait les télécopies ou la transmission par RVI ne représentait pas une distinction importante. La nature du travail demeurait la même. Il a décidé que le traitement de l'information était plus efficace et plus rapide. Il a poursuivi en déclarant ce qui suit :

[TRADUCTION]

« La société a le droit, en vertu de la convention collective, comme je la comprends, de profiter de tout nouvel équipement qu'elle peut acquérir afin de réduire le temps de traitement de l'information, dans la mesure où le travail nécessaire continue d'être accompli par l'unité de négociation [...] Bien que le processus d'extraction ait changé en vertu du nouveau système TEC, il n'en demeure pas moins que les représentants à la mise en service continuent d'exécuter le travail d'extraction. Le traitement final des données électroniques transmises par les concessionnaires au centre de mise en service des clients n'a pas été donné à contrat par la société. »

[14] Au cours de l'année 2000, l'employeur a créé un système en Alberta, appelé la mise en service à distance par le concessionnaire (MSDC), pour mettre en service des téléphones mobiles. Ce processus évitait de faire accomplir le travail par les représentants à la mise en service. Les concessionnaires continuaient de transmettre les données par Internet et, s'il n'y avait pas d'erreur, l'information était dirigée vers le commutateur de Telus Mobilité et les bases de données du service à la clientèle, et le téléphone était mis en service cinq ou dix minutes plus tard. Ce n'était que lorsque des problèmes survenaient, comme lorsqu'il manquait des renseignements ou que des difficultés liées au crédit survenaient, qu'un représentant à la mise en service devait communiquer avec le concessionnaire pour clarifier une question.

[15] En juin 2001, Telus Mobilité a transféré toutes les mises en service par les concessionnaires de la Colombie-Britannique au nouveau système en place en Alberta, la MSDC, se passant ainsi complètement des représentants à la mise en service de l'unité de négociation de

la Colombie-Britannique. Ce transfert de la MSDC au centre de traitement de l'Alberta a fait l'objet d'un arbitrage et de la procédure d'outrage au tribunal en l'espèce.

[16] Même s'il y a eu fusion de différents syndicats en une seule unité de négociation comme l'a ordonné le Conseil canadien des relations industrielles en novembre 2001, la convention collective régissant Telus Alberta, les membres du syndicat n'étaient pas visés par la lettre d'entente du 4 décembre 1992 qui était en vigueur en Colombie-Britannique. Les employés des centres de mise en service des clients n'ont donc pas été touchés.

[17] À la suite de la création de la MSDC pour les concessionnaires de la Colombie-Britannique, le syndicat était d'avis que cela représentait de l'impartition, que cette dernière ne pouvait avoir lieu sans l'autorisation du CICT et que cette action n'était pas conforme à la lettre d'entente datée du 4 décembre 1992. Ce manquement présumé se trouve au cœur du litige. Il a fait l'objet d'un arbitrage et c'est après que l'arbitre ait rendu sa décision que le syndicat a soutenu que Telus Mobilité et M. Wells étaient en défaut.

[18] En vertu de la convention collective et des règles du CICT, le président agit à titre d'arbitre. Les audiences se sont déroulées le 31 mai et les 1^{er} et 8 juin 2001, et une décision a été rendue par l'arbitre le 26 juin 2001. Après avoir analysé la lettre d'entente, l'arbitre a poursuivi en évoquant l'évolution du processus de mise en service, décrivant en détail le TEC dans le cas où les données étaient transférées par Internet à une mémoire électronique; ainsi que le fait que le

représentant à la mise en service, après avoir affiché l'information à l'écran, utilisait alors une passerelle à point d'entrée unique pour envoyer l'information au commutateur et aux dossiers de facturation ainsi qu'aux autres dossiers de la société. Il mentionne le fait que 80 p. 100 des concessionnaires de Telus Mobilité utilisaient le TEC.

[19] L'arbitre s'est alors penché sur le litige et la décision de mai 1998 au moment où le TEC a été créé et contesté par le syndicat. Il a répété sa conclusion selon laquelle ce nouveau processus ne représentait pas de l'impartition.

[20] Il a décrit la création de la MSDC, soit le fait que les données sont transmises par Internet et, s'il n'y a pas de complications, elles sont envoyées à la base de données relative à la commutation et à celle du service à la clientèle de Telus Mobilité. Il a écrit que les changements apportés à l'unité de négociation faisaient en sorte que le représentant à la mise en service n'extrait plus les données de la mémoire pour les transmettre à la base de données de la société et que sa participation n'était plus requise, sauf en cas de nécessité. Il a conclu que la lettre d'entente est obligatoire, que la société aurait dû porter la question à l'attention du syndicat en raison du deuxième paragraphe de la lettre d'entente et que la création par la société de la MSDC sans discussion préalable allait à l'encontre de l'entente du 4 décembre 1992.

[21] L'arbitre a écrit ce qui suit :

[TRADUCTION]

S'agit-il d'impartition? À mon avis, l'impartition s'est produite lorsque les concessionnaires ont, pour la première fois, été engagés pour fournir un point de vente au détail pour les produits de Telus

Mobilité. Une partie de l'engagement prévoyait que le concessionnaire fournirait toute l'information pertinente à la société. Le concessionnaire n'accomplit plus maintenant essentiellement que cela. Le changement représente l'instauration graduelle de la technologie au point où la mise en service s'effectue maintenant sans l'intervention du représentant à la mise en service.

La question qui doit maintenant être abordée concerne les conséquences de la conclusion selon laquelle la création de la MSDC est incompatible avec la lettre d'entente du 4 décembre 1992.

Je suis prêt à entendre les observations portant sur cette question et à examiner la question de savoir s'il peut y avoir règlement.

[22] À la suite de la décision, le CICT s'est réuni à quelques reprises, et, une fois encore, les parties sont revenues devant l'arbitre les 9 et 16 août 2001, et une décision a été rendue le 17 septembre 2001. Lors de l'audience, l'avocat de Telus Mobilité a soutenu que l'arbitre n'avait pas compétence pour examiner la question relative à la MSDC puisque cette question concernait les employés de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Le syndicat a affirmé qu'il était trop tard pour soulever la question de la compétence, que l'unité de négociation ne concernait que les employés et les concessionnaires de la Colombie-Britannique et que l'arbitre était donc compétent.

[23] L'arbitre a conclu qu'il avait la capacité de rendre une décision puisqu'il examinait exclusivement le cas de concessionnaires et d'employés de la Colombie-Britannique. Il a répété que la création de la MSDC était incompatible avec la lettre d'entente et nécessitait de plus amples observations quant à un recours (c.-à-d. que la question de la compétence a été réglée par la Cour supérieure de la Colombie-Britannique en mai 2002. Cette dernière a rejeté les observations de l'employeur quant à la compétence).

[24] En janvier 2002, comme les parties ne pouvaient en venir à un règlement à l'amiable du litige ni proposer un recours, l'arbitre a convoqué une nouvelle audience pour entendre d'autres observations quant à la question du recours.

[25] Le 30 janvier 2002, l'arbitre a rendu une décision et a ordonné ce qui suit :

[TRADUCTION]

J'ai déjà rendu une décision finale et exécutoire. La société viole la lettre d'entente. Les parties ont eu la possibilité de trouver un arrangement ou de conclure un accord sur la question, mais elles ne l'ont pas fait. Par conséquent, j'ordonne que la violation prenne fin; que la MSDC et la RVI ne soient pas utilisées de façon à exclure les employés de l'unité de négociation. J'ordonne que le système informatique de TELUS Mobilité demeure entièrement sous le contrôle de TELUS Mobilité et soit exploité uniquement par des employés de TELUS Mobilité.

[26] Le CICT s'est réuni à quelques reprises en février, en mars et en avril 2002, et le syndicat ainsi que l'employeur ont échangé une correspondance importante afin de régler le problème et de parvenir à une solution satisfaisante pour les deux parties. Deux suggestions ont été avancées par les représentants du syndicat : que les membres de l'unité de négociation soient placés avec les concessionnaires en Colombie-Britannique pour s'occuper des nouveaux abonnés; subsidiairement qu'un nouveau centre de mise en service soit créé en Colombie-Britannique.

[27] Pour ce qui est de la première proposition, la preuve déposée devant la Cour révèle que, depuis le début, l'employeur possédait et exploitait environ 40 points de vente. En tenant compte des sources externes, il y a maintenant un surplus de 250 concessionnaires dans toute la Colombie-Britannique. Compte tenu du nombre de concessionnaires, des heures des opérations commerciales, du fait qu'il s'agissait pour la plupart d'entrepreneurs indépendants et que seulement 1 500 abonnés ont acheté des téléphones mobiles, cette proposition a été rejetée. Je ne

peux accepter qu'il s'agisse d'une proposition raisonnable visant à régler le litige. Lorsque l'on considère le fait que 250 points de vente mettent en service près de 1 500 abonnés, donc en moyenne 6 par concessionnaire, les heures d'ouverture des points de vente dans les centres commerciaux, etc. et le fait que les employés de l'unité de négociation ne travaillent généralement pas plus de 40 heures par semaine, cette option ne semble pas viable.

[28] L'autre suggestion concernait la création d'un nouveau centre de mise en service des clients en Colombie-Britannique. Selon la preuve déposée, cela aurait nécessité la création de 50 nouveaux postes. Le témoignage non contesté de M. Kevin Salvadori, vice-président administrateur et dirigeant principal de l'information de Telus Mobilité, peut se résumer de la façon suivante. Il a indiqué dans son témoignage qu'il n'y avait pas d'installations disponibles en Colombie-Britannique pour recevoir les employés supplémentaires, qu'il faudrait environ quatre mois pour préparer les plans, créer les dessins, installer le mobilier et l'équipement. Il a en outre déclaré que, puisqu'on ne compte pas d'employé en surplus, il serait nécessaire de recruter et de former de nouveaux représentants à la mise en service et il croyait qu'il s'agissait d'un recul et cherchait une solution technologique plutôt que celle proposée par le syndicat.

[29] M. Salvadori, au nom de l'employeur, a entrepris une étude interne au début de février 2002 afin de tenter de trouver une solution technologique pour se conformer à la décision de l'arbitre. Environ six mois après la décision, le 1^{er} juillet 2002, un nouveau processus appelé Apollo 2.0 a été lancé. Ce nouveau système de mise en service a été institué dans le but de

respecter l'exigence voulant que les représentants à la mise en service prennent part au processus. La MSDC est demeurée en place pour tous les concessionnaires de l'Alberta, mais ce nouveau modèle devait traiter les demandes de mise en service des concessionnaires et les changements de NSE pour les concessionnaires de la Colombie-Britannique seulement. Lorsqu'un concessionnaire de la Colombie-Britannique entre une commande, celle-ci est placée dans une file d'attente. La demande « apparaît » alors sur l'écran du représentant dix secondes après l'approbation. Le représentant qui reçoit la demande sur son écran l'approuve. Tout ce que les employés à la mise en service ont à faire est d'appuyer sur le bouton d'approbation. Jusqu'à dix demandes en attente peuvent être affichées en même temps. Après avoir cliqué sur le bouton d'approbation, la boîte disparaît de l'écran pendant environ 20 secondes. Si une demande reste trop longtemps en suspens sur l'écran d'un représentant, elle disparaît et réapparaît sur l'écran d'un autre représentant pour que ce dernier l'approuve.

[30] Comme on l'a fait remarquer pour la version 2.0 d'Apollo, la seule étape supplémentaire consiste à appuyer sur le bouton d'approbation pour que la mémoire libère la demande. Le processus de MSDC déjà en ligne, le concessionnaire peut terminer la demande. Le seul moment où l'assistance d'un représentant à la mise en service est nécessaire est lorsqu'une erreur se produit ou que les données fournies sont incomplètes. Le représentant communique alors avec le concessionnaire par téléphone.

[31] L'une des questions à trancher concerne l'utilisation de la MSDC (et la RVI) d'une façon qui exclut les employés de l'unité de négociation. L'autre question concerne le fait que le système informatique de TELUS Mobilité demeure entièrement sous le contrôle de TELUS Mobilité et exploité uniquement par des employés de TELUS Mobilité.

[32] L'arbitre s'étant penché sur la deuxième question dans sa décision du 26 juin 2001, il a analysé la lettre d'entente du 4 décembre 1992 et en est venu à la conclusion que la première clause était ambiguë et il a choisi de ne pas exprimer d'opinion. Néanmoins, je suis convaincu, selon la preuve, que les concessionnaires n'ont pas accès aux systèmes informatiques liés aux téléphones cellulaires de Telus Mobilité. Ils peuvent entrer des données dans le cadre d'une demande de mise en service, mais ils ne modifient pas les dossiers de facturation ni aucun autre dossier des clients et ils n'entrent par non plus dans les bases de données de la société ni ne les modifient. Cette fonction est toujours demeurée sous le contrôle des employés de Telus Mobilité.

[33] En outre, dans sa décision du 26 juin 2001, l'arbitre a décidé que, selon le contenu du deuxième paragraphe de la lettre d'entente du 4 décembre 1992, l'employeur aurait dû porter la question à l'attention du comité du TEC et que la création de la MSDC sans discussion préalable n'était pas appropriée. Il était convaincu qu'il n'y avait pas eu d'impartition puisque cela s'était déjà produit lorsque les concessionnaires et les points de vente au détail avaient commencé à traiter les demandes pour les produits de Telus Mobilité (TEC) et que les concessionnaires, en

substance, fournissaient toujours l'information importante, ni plus ni moins que ce qui se produisait auparavant.

[34] Je trouve l'analyse presque contradictoire. L'arbitre a décidé que le paragraphe 1 de la lettre d'entente était ambigu et il n'a pas exprimé son opinion; de plus, selon la preuve, je suis convaincu que les systèmes informatiques appartenant à B.C. Telus Mobilité et exploités par elle sont toujours demeurés sous le contrôle des employés de la société. Il devait conclure que la clause signifiait que les concessionnaires ne devraient pas avoir accès directement à l'une des bases de données contrôlées par la société.

[35] Toutes les décisions, depuis 1998, indiquaient que le processus de mise en service est devenu plus automatisé. De simples appels téléphoniques faits à des représentants à la mise en service, il est passé à la RVI et au TEC; du papier, de la voix et de la télécopie, il est passé à Internet. Les représentants à la mise en service ont commencé en prenant des détails au téléphone, en transférant des contrats sur papier dans leurs ordinateurs, puis de leurs écrans d'ordinateur une passerelle à point d'entrée unique. Il n'a jamais été suggéré qu'il s'agissait d'impartition.

[36] La question peut être résumée de la façon dont l'arbitre l'a indiquée dans sa décision du 26 juin 2001 :

[TRADUCTION]

Le changement pour les unités de négociation se reflète dans le fait que les représentants à la mise en service n'extraient plus de données de la mémoire pour les transmettre dans la base de données de la

société. [...] Après la création de la MSDC, les représentants à la mise en service n'effectueront plus le travail d'extraction. Dans une simple commande personnelle sans complication, l'intervention du représentant à la mise en service n'est plus nécessaire. [...] La participation des employés de l'unité de négociation a été réduite à l'extraction par le TEC et est maintenant éliminée par la MSDC, à l'exception du simple fait d'appuyer sur un bouton d'approbation.

[37] Il semble évident que l'arbitre était indubitablement au courant des progrès technologiques et qu'il a fait tout son possible pour amener les parties à trouver une solution à l'amiable au présent litige. En juin 2001, il a conclu avec l'espoir qu'un règlement approprié pourrait être trouvé et a encouragé la tenue de rencontres sans rendre une ordonnance. De même, dans sa décision du 17 décembre 2001, il cherchait à obtenir de l'aide pour créer un recours et il n'a pas rendu d'ordonnance. Enfin, ce n'est que le 30 janvier 2002, même après avoir pressé les parties à régler le litige, qu'il a cru qu'il devait rendre une décision exécutoire qui s'est traduite en l'ordonnance qui fait l'objet de la présente procédure d'outrage au tribunal.

[38] Le syndicat a le fardeau, en l'espèce, de prouver, au-delà de tout doute raisonnable, qu'il y a eu violation de l'ordonnance rendue par l'arbitre. Cela signifie qu'une violation présumée doit se rapporter à l'ordonnance et non à une supposition provenant des circonstances qui l'entourent. De plus, une ambiguïté qui se dégage clairement de l'ordonnance peut tendre à prouver tant son caractère exécutoire qu'une violation « au-delà de tout doute raisonnable ».

[39] Les tribunaux ont toujours refusé d'exécuter, au moyen d'un outrage, les décisions des tribunaux inférieurs, comme les arbitres en relations de travail, lorsque les ordonnances rendues par ces derniers ne contenaient pas des directives précises de nature obligatoire ordonnant à une

partie à une convention collective de prendre des mesures précises pour remédier à une violation de la convention : *United Steelworkers of America, Local 663 c. Anaconda Co. (Canada) Ltd.* (1969), 3 D.L.R. (3d) 577 à la page 581 (C.S. C.-B.); *A.C.P.L.A. c. Canadian Airlines International* (1989), 27 F.T.R. 61 (C.F. 1^{re} inst.); *Distillery, Brewery, Winery, Soft Drink & Allied Worker's Union, Local 604 c. British Columbia Distillery Co.* (1975), 57 D.L.R. (3d) 752 (C.S. C.-B.). La raison sous-jacente, bien entendu, est qu'une ordonnance doit être suffisamment précise pour que la partie qui l'aurait violée puisse raisonnablement tenter de s'y conformer et, si elle n'y parvient pas, expliquer les raisons de son défaut avant qu'une condamnation pour outrage soit ne prononcée : *S.P.C. c. Société canadienne des postes*, [1987] 16 F.T.R. 4 (C.F. 1^{re} inst.).

[40] À première vue, l'ordonnance de l'arbitre peut être divisée en trois éléments constitutifs : (1) une exigence voulant que la violation de la lettre d'entente prenne fin; (2) une exigence voulant que la MSDC et la RVI ne soient pas utilisées de façon à exclure les employés de l'unité de négociation; (3) une exigence voulant que le système demeure sous le contrôle de Telus Mobilité et exploité par les employés de Telus Mobilité.

[41] Pour ce qui est du premier élément de l'ordonnance, il ne s'agit en réalité de rien de plus qu'un énoncé de principe purement déclaratoire. Pour une personne lisant l'ordonnance, une telle exigence ne fournit aucune directive ni n'aide à s'y conformer de façon significative. En ce qui concerne le deuxième élément de l'ordonnance, il encourage à continuer d'utiliser la MSDC et la

RVI, mais avec un changement, de façon à ne pas exclure les employés de l'unité de négociation. En réalité, par ce libellé, on suppose presque que la MSDC et la RVI pourraient continuer d'être utilisées avec une certaine modification, cette modification étant la participation de l'unité de négociation. L'arbitre a conclu que la violation de la lettre d'entente consistait en la mise en service sans l'intervention des représentants à la mise en service, et cela se reflète dans la deuxième partie de l'ordonnance qui exige que la MSDC et la RVI ne soient pas utilisées de façon à exclure les employés de l'unité de négociation. Cependant, rien n'est indiqué quant au niveau ou à la qualité de l'inclusion attendu des employés de l'unité de négociation. Pour ce qui est du troisième élément de l'ordonnance, il convient de noter que la seule faute qu'a trouvée l'arbitre est l'exclusion totale des membres de l'unité de négociation. Rien n'indique qu'une utilisation continue de la MSDC ou de la RVI violait la lettre d'entente. Enfin, la preuve révèle clairement que Telus Mobilité contrôle et exploite toujours le système.

[42] L'arbitre a conclu que Telus Mobilité ne s'était pas conformé à la lettre d'entente, mais il n'a pas souligné de mesures précises ou obligatoires à prendre afin de remédier à la violation. À mon avis, une telle ordonnance laissant présumer un comportement non défini ne suffit pas. En conséquence, il ne peut y avoir d'exécution obligatoire d'une décision arbitrale qui n'est que déclaratoire.

[43] En outre, les tribunaux ont toujours conclu qu'une ordonnance portant condamnation pour outrage au tribunal ne sera pas rendue lorsque le délai pour s'y conformer n'a pas été

précisé : *International Brotherhood of Electrical Workers, Local 529 c. Central Broadcasting*, [1977] 2 C.F. 78 au paragr. 79 (C.F. 1^{re} inst.); *Tardif c. Verrault Navigation Inc.*, [1978] 1 C.F. 815 au paragr. 7 (C.F. 1^{re} inst.). En l'espèce, aucune directive précise dans l'ordonnance ne portait sur le délai pour s'y conformer. Personne ne pouvait indiquer à M. Salvadori ou à l'employeur un délai précis pour se conformer, à défaut de quoi il serait coupable d'outrage. Sans délai établi, l'ordonnance peut être interprétée de deux façons différentes. Selon la première, l'ordonnance était applicable immédiatement, ce qui la rendrait impossible à respecter. Selon la deuxième, et la plus vraisemblable, l'arbitre souhaitait que l'ordonnance soit observée à l'intérieur d'un « délai raisonnable ». Cependant, la compréhension par l'employeur de ce que peut constituer un « délai raisonnable » peut différer de celle du syndicat. Une interprétation contradictoire de la forme requise de conformité ne peut que m'amener à conclure que l'ordonnance ne peut être exécutée par cette Cour. Le fait que Telus Mobilité ait par la suite décidé de se conformer à l'ordonnance le 1^{er} juillet 2002 n'indique pas, comme le laisse entendre l'avocat du syndicat, un délai excessif pour se conformer ni ne soutient l'allégation d'un manque de respect à l'égard des ordonnances de la Cour.

[44] La preuve révèle que la seule différence entre le TEC et la MSDC est qu'en ce qu'en vertu de la dernière, il pourrait y avoir mise en service ou modification des numéros de série électroniques (NSE) sans l'intervention d'un employé de l'unité de négociation. Toutefois, selon le système Apollo 0.2, une modification qui nécessitait une intervention dans le processus a été apportée, ce qui permettait ainsi de respecter le deuxième élément de l'ordonnance de l'arbitre.

Peu importe à quel point la tâche d'appuyer ou non sur le bouton d'approbation pouvait être banale, il s'agit maintenant d'une étape nécessaire et essentielle tant pour la mise en service que pour la modification du NSE. Elle n'ajoute pas de la valeur au système existant, mais la mémoire a été ajoutée pour respecter l'ordonnance. En outre, Telus Mobilité n'a jamais cédé le contrôle ou l'exploitation de son système informatique à une tierce partie. Les modifications apportées au sujet d'Apollo 0.2 ont plutôt augmenté le contrôle grâce à l'application de mesures de sécurité.

[45] Même si l'on y a fait allusion, aucune preuve n'a permis de comparer les tâches accomplies par les employés de l'unité de négociation entre les systèmes TEC et Apollo 0.2. Les plus petites comme les plus grandes tâches exécutées par un employé constituent un élément essentiel de la cause du syndicat pour prouver le non-respect. Comment peut-on conclure que le fait de cliquer sur une souris quatre fois en utilisant le système TEC est essentiellement différent de celui de ne cliquer qu'une fois en utilisant le système Apollo 0.2? Comme on l'a énoncé ci-dessus, aucune directive dans l'ordonnance ne porte sur la qualité et/ou le niveau de participation de l'unité de négociation. Cette ambiguïté, associée aux changements apportés par Telus Mobilité, soulève, à tout le moins, un doute raisonnable quant à la question de savoir s'il y a eu violation de l'ordonnance.

[46] Telus Mobilité s'est-elle conformée en temps opportun à l'ordonnance de l'arbitre? La date pertinente à laquelle la Cour devrait décider s'il y a eu violation et, par conséquent, outrage, n'est pas le 11 mars 2002, mais plutôt le moment où un avis a été signifié à Telus Mobilité, soit

le 25 mars 2002 : voir *Bhatnager c. Canada (ministre de l'emploi et de l'Immigration)*, [1990] 2 R.C.S. 217 aux pages 224 et 225 (C.S.C.).

[47] L'arbitre n'a pas rendu son ordonnance avant le 30 janvier 2002. Le travail de conformité par Telus Mobilité a été entrepris au plus tard le 15 février 2002. Un avis a été signifié à la société le 25 mars 2002, date à laquelle la stratégie de conformité était déjà en cours et s'est poursuivie jusqu'à ce que la procédure d'outrage soit entreprise. À ce moment, il est devenu évident que les négociations pour trouver une solution étaient futiles. Les solutions proposées par le syndicat n'étaient pas réalisables, et seul le changement technologique était viable. J'estime qu'un changement apporté au système Apollo 0.2 à compter du 1^{er} juillet 2002 ne constituait pas un délai excessif.

[48] Telus Mobilité avait l'intention de se conformer à l'ordonnance de l'arbitre et, de bonne foi, a consacré beaucoup de temps, d'argent et de soin pour remédier à la situation. Son interprétation de l'ordonnance était raisonnable. Le moins que l'on puisse dire c'est que l'ordonnance de l'arbitre aurait pu entraîner une ambiguïté et, en conséquence, cela laisse la place à un doute raisonnable qui devrait être interprété en faveur de la société et de M. Wells.

[49] La preuve hors de tout doute raisonnable doit être établie afin de confirmer une ordonnance d'outrage. Cette ordonnance est de nature quasi-criminelle et ne devrait être accordée que dans des circonstances très claires. Ayant examiné avec soin le libellé de l'ordonnance de

l'arbitre, je ne peux que conclure, selon la preuve, que le syndicat ne s'est pas déchargé de son fardeau d'amener la Cour à rendre une ordonnance portant condamnation à l'égard de Telus Mobilité et de David Wells pour outrage au tribunal. Par conséquent, la demande est rejetée.

[50] La Cour a l'entière discrétion de l'adjudication des dépens. En raison des circonstances et des diverses interprétations que l'on pourrait attribuer à l'ordonnance de l'arbitre, je décide qu'il n'y aura pas d'adjudication des dépens.

« P. Rouleau »

JUGE

OTTAWA (Ontario)
Le 6 décembre 2002

Traduction certifiée conforme

Martine Guay, LL. L.

COUR FÉDÉRALE DU CANADA
SECTION DE PREMIÈRE INSTANCE

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER

DOSSIER : T-425-02

INTITULÉ : Telus Mobilité c. Syndicat des travailleurs en télécommunications

LIEU DE L'AUDIENCE : Vancouver (Colombie-Britannique)

DATE DE L'AUDIENCE : Du 4 au 8 novembre 2002

MOTIFS DE L'ORDONNANCE : Monsieur le juge Rouleau

DATE DES MOTIFS : Le 6 décembre 2002

COMPARUTIONS :

Israel Chafetz	POUR L'EMPLOYEUR/DEMANDEUR
Morley Shortt et David Aaron	POUR LE SYNDICAT/DÉFENDEUR
Roy Filion	POUR DAVID WELLS

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER :

Taylor Jordan Chafetz Vancouver (Colombie-Britannique)	POUR L'EMPLOYEUR/DEMANDEUR
Shortt Moore Arsenault Vancouver (Colombie-Britannique)	POUR LE SYNDICAT/DÉFENDEUR
Filion Wakely Thorup Angeletti, s.r.l. Toronto (Ontario)	POUR DAVID WELLS