

Loi sur les relations de travail  
dans la fonction publique



Devant la Commission des relations  
de travail dans la fonction publique

---

ENTRE

**STEPHEN KWAN**

fonctionnaire s'estimant lésé

et

**LE CONSEIL DU TRÉSOR  
(Revenu Canada - Impôt)**

employeur

***Devant:*** Muriel Korngold Wexler, président suppléant

***Pour le fonctionnaire  
s'estimant lésé:*** Lui-même

***Pour l'employeur:*** Roger Lafrenière, avocat

## DÉCISION

---

Le 22 novembre 1995, M. Stephen Kwan a présenté un grief contestant la décision de l'employeur de le licencier à la fin des heures de bureau le 13 octobre 1995. Il a fait savoir qu'il demandait le redressement suivant :

*[Traduction]*

- 1. Que je sois réintégré en tant qu'employé de la fonction publique du Canada ailleurs qu'à Revenu Canada Impôt.*
- 2. Qu'on me verse tous les salaires et qu'on rétablisse tous les avantages sociaux que j'ai perdus,.*
- 3. plus une indemnisation appropriée.*

L'employeur soutient que M. Kwan a choisi de ne pas se conformer à un ordre de se présenter au travail le 10 octobre 1995. Le grief a été renvoyé à l'arbitrage en bonne et due forme et reçu par la Commission le 29 mars 1996. L'affaire a été entendue le 30 juillet 1996.

Il convient de signaler que M. Kwan a été représenté par son agent négociateur, l'Alliance de la Fonction publique du Canada, jusqu'au 18 juillet 1996, date à laquelle M. Kwan a informé la Commission des relations de travail dans la fonction publique qu'il ne voulait plus que l'Alliance le représente. M. Kwan s'est représenté lui-même à l'audience d'arbitrage.

Pendant l'audience, l'arbitre soussigné lui a deux fois offert la possibilité d'obtenir de l'aide et de se faire représenter, compte tenu de la preuve produite par l'employeur. M. Kwan a répondu qu'il connaissait son affaire mieux que quiconque et il a fermement refusé de considérer quelque forme d'assistance que ce soit dans la présentation de sa cause.

L'avocat de l'employeur, M<sup>e</sup> Roger Lafrenière, a cité comme témoins M<sup>me</sup> Gloria Reid et M. Cecil Williamson, et il a produit 54 pièces en preuve. M. Kwan a témoigné pour lui-même et présenté sept pièces.

---

LA PREUVE

M. Stephen Kwan est entré au service de Revenu Canada le 13 novembre 1984 à titre de CR-4 nommé pour une période déterminée. Le 1<sup>er</sup> septembre 1988, il a été nommé PM-1, Agent de liaison, Recouvrement, Division de la perception, Direction du recouvrement des recettes. C'est le poste d'attache qu'il a occupé jusqu'à son licenciement.

Le 29 mars 1993, à la suite d'une échauffourée que M. Kwan a eue avec R.W., un collègue de travail, l'employeur a temporairement réaffecté le fonctionnaire à la Section de l'identification et de l'observation, Division de la validation et de l'exécution, aussi appelée la Division de la vérification (pièce 7). Avant cette réaffectation, M. Kwan travaillait au 36, rue Adelaide est, à Toronto. Après la réaffectation, il a travaillé au 438, avenue University, toujours à Toronto.

M. Kwan et R.W. travaillaient ensemble depuis de nombreuses années. Toutefois, en septembre 1992, un conflit a surgi entre les deux. Le 21 septembre 1992, ils ont eu un premier incident et l'employeur a conclu qu'« ils avaient simplement eu une altercation au cours de laquelle ils avaient échangé de l'information et qu'il n'y avait pas lieu d'y donner suite ». Selon M. Kwan, il y avait eu une « agression » (pièces 3 et 4). Cependant, le conflit entre les deux employés a continué et a dégénéré au point où, le 1<sup>er</sup> mars 1993, M. Kwan et R.W. en sont venus aux coups. R.W. a saisi M. Kwan par la cravate et ce dernier a d'une façon ou d'une autre subi une éraflure à la tête. Par contre, aucun témoin n'a confirmé que R.W. avait frappé M. Kwan avec une brocheuse (pièces 5 et 6) comme le prétend ce dernier. C'est à la suite de cet incident que M. Kwan a été temporairement réaffecté à la Division de la vérification.

Il est intéressant de noter que M<sup>me</sup> Gail E. Taylor, directrice de l'Impôt, avait fixé un rendez-vous à M. Kwan pour 10 h le 29 mars 1993 afin de discuter de la situation et de sa réaffectation. M. Kwan ne s'est toutefois pas présenté au rendez-vous et l'employeur lui a envoyé une lettre l'informant de sa réaffectation à compter du 1<sup>er</sup> avril 1993 (pièce 7). Le 2 avril 1993, M. Pierre St-Laurent, directeur adjoint de la Vérification, a écrit qu'il acceptait M. Kwan dans le cadre d'une affectation par rotation d'une durée maximale d'un an (pièce 8). Le 15 mars 1994, M. St-Laurent a demandé que M. Kwan soit retourné au Recouvrement des recettes (pièce 15). Ce détachement a été prolongé d'une autre année devant prendre fin en mai 1995. Le 2 avril 1993, M. Kwan a écrit qu'il « accept[ait] de

travailler » à la Section des vérificateurs sur place (pièce 9). L'employeur a toutefois refusé d'agréer sa demande le 5 avril 1993 (pièce 11). Le 5 avril 1993, M. R.J. Atkins, gestionnaire de l'équipe de développement, Enquêtes spéciales, a écrit ce qui suit au fonctionnaire :

*[Traduction]*

*La note de service du 2 avril 1993 que vous avez adressée à P. St-Laurent, directeur adjoint de la Vérification, m'a été renvoyée pour que j'y réponde.*

*Vous avez été affecté par rotation à la Section de l'identification et de l'observation au niveau PM-1 pour une période maximale d'un an.*

*On utilise souvent des postes de vérificateur sur place (PM-2) en Vérification dans le but de former le personnel en vue d'une nomination à titre de vérificateur ou de AU. Les employés qui poursuivent activement des études de comptabilité et qui ont atteint au moins le niveau intermédiaire en vue de l'accréditation professionnelle sont les candidats les plus indiqués pour ces affectations.*

*Il est impossible d'acquiescer à votre demande pour travailler à la Section des vérificateurs sur place, car cette fonction est classifiée au niveau PM-2.*

*Nous vous encourageons à faire évaluer par le Personnel vos certificats d'études en vue du niveau AU de base et de vous inscrire à des cours de comptabilité du soir, ce qui devrait vous permettre un jour de satisfaire aux conditions exigées pour occuper un poste de vérificateur sur place.*

*Je regrette beaucoup de ne pouvoir vous donner une réponse plus satisfaisante.*

*Par ailleurs, nous vous saurions gré de bien vouloir respecter la filière hiérarchique et faire part à votre supérieur immédiat de toute question qui pourrait vous préoccuper. Cette pratique est couramment respectée en Vérification.*

*Nous comptons sur votre coopération à cet égard.*

*(c'est nous qui soulignons)*

(pièce 11)

Le 2 avril 1993, M. Kwan a écrit à M. Ken McLean, sous-ministre adjoint, pour lui demander à travailler pour la Direction générale du développement ministériel, demande

qui a été refusée le 5 mai 1993 (pièce 13). En outre, M. Kwan a en vain tenté de postuler un emploi de PM-2 (pièce 10). Il convient de signaler que, le 28 février 1994, M. Kwan a accusé un chef de service de chercher à nuire à ses chances d'avancement. Le ton des lettres de M. Kwan qui ont été admises en preuve est toujours le même. Il fait preuve d'oppositionisme et il ne se gêne pas pour proférer menaces et accusations contre les représentants de la direction (pièce 10, lettre du 28 février 1994 à M. R. Conquer; pièce 31, deux notes datées du 25 août envoyées par télécopieur à M<sup>me</sup> Reid; et pièce 42, entre autres pièces).

Puis, le 30 juin 1995, M. St-Laurent a récrit à M. Grant Vandervoort, directeur adjoint, Recouvrement des recettes, Bureau de services fiscaux de Toronto-centre, pour lui demander de retourner M. Kwan à la Division de la perception (pièce 16).

À la mi-juin 1995, M<sup>me</sup> Gloria Reid a assumé les fonctions de directrice, Bureau des services fiscaux de Toronto-centre (pièce 3), en remplacement de M<sup>me</sup> Gail Taylor. Durant la troisième semaine de juillet 1995, M. Kwan a téléphoné à M<sup>me</sup> Reid, qui ne le connaissait pas à l'époque. Il y avait trois niveaux hiérarchiques entre M. Kwan et elle. La conversation téléphonique a duré une demi-heure. M. Kwan avait été avisé qu'il était mis fin à son détachement à la Division de la vérification parce qu'on avait besoin de lui à la Division du recouvrement des recettes. M. Kwan avait l'impression (et il a témoigné à cet effet à l'audience) qu'il avait été muté de façon permanente à la Division de la vérification. M. Kwan a ajouté qu'il n'avait jamais vu avant l'audience d'arbitrage la note de service en date du 5 mai 1993 (pièce 13) que M<sup>me</sup> Taylor lui avait envoyée. Il n'a jamais consulté son dossier personnel parce que, a-t-il dit, « l'employeur altère et falsifie les documents ». Il a dit à M<sup>me</sup> Reid qu'en aucune circonstance il ne retournerait au Recouvrement des recettes. Il a accusé « la direction » du Recouvrement des recettes d'incompétence et de racisme. Il ne voulait pas travailler dans le même immeuble que R.W. M. Kwan a ajouté qu'il « combattrait toute tentative de le faire retourner au Recouvrement des recettes » (pièce 8). Il a tenu parole; il a effectivement écrit et envoyé de nombreuses notes par télécopieur au sous-ministre et au ministre, mais ses démarches ont été vaines (pièces 25, 29, 30, 42 et 45).

L'employeur était très au fait de la situation conflictuelle qui existait entre M. Kwan et R.W. Par conséquent, le 1<sup>er</sup> août 1995, M. Vandervoort a écrit la lettre suivante à M<sup>me</sup> Reid :

*[Traduction]*

*Je me propose de retourner M. Kwan à son poste d'attache à titre d'agent de liaison au recouvrement (PM-1). M. Kwan est détaché à la Division de la vérification et de l'observation depuis le 1<sup>er</sup> avril 1993. Compte tenu de l'accroissement de la charge de travail dans notre division et de la réduction de l'effectif, il est nécessaire d'y ramener immédiatement tout le personnel formé.*

*Nous avons l'intention d'assigner à M. Kwan la même charge de travail (CINDAC/CORPAC) qu'il avait avant son affectation à la Division de la vérification et de l'observation. Il relèvera de Ted Kennedy et sera posté au 7 est. M. Kennedy et M. Kwan ne se connaissent pas, ce qui devrait favoriser un bon départ. [R.W.] est posté au 7 ouest.*

*J'ai l'intention de rencontrer M. Kwan et [R.W.] séparément et de leur faire part des conditions suivantes :*

- 1) Ni l'un ni l'autre ne doit pénétrer dans l'aile (est ou ouest) où travaille l'autre sans l'autorisation préalable de son supérieur immédiat ou d'un autre cadre supérieur.*
- 2) S'il devait arriver que les deux (2) se trouvent en la présence l'un de l'autre, ils doivent immédiatement se retirer de la situation.*
- 3) Si une altercation a lieu, ils doivent immédiatement la porter à la connaissance de leur supérieur immédiat.*
- 4) Ni l'un ni l'autre ne doit adresser la parole à l'autre ni communiquer d'une façon ou d'une autre avec lui.*
- 5) La direction prendra les mesures qu'elle juge indiquées en cas d'action ou de comportement inacceptables.*

*Ces conditions leur seront remises par écrit à la rencontre prévue.*

*Je propose le 21 août 1995 comme date de retour de M. Kwan, ce qui laissera assez de temps pour informer les gestionnaires concernés et permettra aussi à M. Kwan de finir de régler les dossiers qu'il a en main.*

*Puis-je compter sur votre appui à cet égard?*

(pièce 17)

M<sup>me</sup> Reid a déclaré que, à l'époque, la Division du recouvrement des recettes manquait sérieusement de personnel. L'employeur a dressé la liste de tous les employés détachés à d'autres divisions qu'on pouvait ramener au Recouvrement des recettes. La Division de la vérification avait un effectif complet et sa charge de travail n'exigeait pas tous les employés détachés. De plus, cette charge de travail n'était pas aussi exigeante que celle de la Division du recouvrement des recettes. Il était donc impérieux que M. Kwan retourne au Recouvrement des recettes. L'employeur n'allait pas former de nouvelles personnes pour accomplir ce travail lorsqu'il disposait déjà d'employés expérimentés pour le faire. M. Vandervoort a donc réclamé que M. Kwan soit retourné immédiatement à la Division du recouvrement des recettes. M<sup>me</sup> Reid a expliqué que le 36, rue Adelaide comprenait deux tours réunies par un vestibule et des ascenseurs. Il s'agit de deux immeubles séparés. Il a été proposé que M. Kwan et R.W. travaillent dans des immeubles distincts de façon à les garder séparés.

La pièce 54 indique que l'accusation de voies de fait déposée par M. Kwan contre R.W. a été retirée et qu'une ordonnance de bonne conduite a été rendue le 30 juillet 1993. R.W. s'est engagé à ne pas troubler l'ordre public, à bien se conduire et à n'avoir aucun contact direct ou indirect avec M. Kwan. Selon la preuve, depuis l'incident de mars 1993, il n'y a plus eu d'incidents ni de problèmes entre MM. R.W. et Kwan.

Le 22 août 1995, M<sup>me</sup> Reid a téléphoné à M<sup>me</sup> Mary Fenney, présidente du Syndicat des employé(e)s de l'impôt, après avoir pris connaissance du refus catégorique de M. Kwan de retourner à la Division du recouvrement des recettes. MM. Kwan et R.W. faisaient tous deux partie du même syndicat. M<sup>me</sup> Reid a mis M<sup>me</sup> Fenney au courant du cas de M. Kwan et de son refus de se présenter au travail. Le même jour, M. Kwan a téléphoné de nouveau à M<sup>me</sup> Reid. Il lui a donné d'autres détails à propos de l'incident concernant R.W. M. Kwan lui a demandé ce qui arriverait s'il ne se présentait pas au travail. Elle a répondu qu'il devrait y réfléchir sérieusement avant de poser ce geste et que, s'il était libre de décider ce qu'il voulait, sa première préoccupation devrait être de maintenir son emploi et son salaire. M. Kwan a accusé M<sup>me</sup> Reid d'être personnellement responsable de tous ses maux et problèmes, et il a déclaré qu'il n'allait se présenter à aucun bureau de la Division du recouvrement des recettes. M<sup>me</sup> Reid lui a offert de relever du bureau de Toronto-nord de la Division, mais M. Kwan a décliné l'offre en disant que « [c'était] inacceptable parce que la situation serait aussi mauvaise qu'au 36, Adelaide est, parce que tous les bureaux de recouvrement étaient les mêmes pour [lui] ». M. Kwan a fait savoir qu'il tenterait une

poursuite contre M<sup>me</sup> Reid personnellement à cause de cette situation (pièce 20). M<sup>me</sup> Reid a expliqué à M. Kwan qu'il avait l'option de se présenter au bureau de Toronto-nord, au 5001, rue Yonge. Cette adresse se trouve au nord de l'autoroute 401, sur la ligne du métro. M<sup>me</sup> Reid avait parlé à M. Gerry Troy, qui avait de nombreuses vacances en Recouvrement des recettes à cet endroit. M. Kwan a refusé l'offre. M<sup>me</sup> Reid a expliqué que durant cette conversation téléphonique M. Kwan avait été argumentateur, agressif et exigeant, et qu'il l'interrompait constamment.

M. Kwan n'a jamais bronché de sa décision de refuser de travailler à la Division du recouvrement des recettes. Même à l'étape de l'arbitrage, il a maintenu son refus.

Le 22 août 1995 et suite à leur conversation téléphonique, M<sup>me</sup> Reid a écrit la lettre suivante au fonctionnaire s'estimant lésé :

*[Traduction]*

*La présente fait suite à notre conversation téléphonique récente concernant votre retour à la Division du recouvrement des recettes. Comme je vous l'ai expliqué alors, il existe un besoin opérationnel que vous réintégriez votre poste d'attache au sein de la Division.*

*Je remarque dans votre dossier que votre affectation à la Section de l'identification et de l'observation de la Division de la validation et de l'exécution a initialement été décidée à la suite d'allégations de harcèlement portées contre un collègue de travail. Conformément à la politique du Ministère sur le harcèlement, et suite à votre propre demande, cette affectation a initialement été fixée pour une période d'un an, qui a été prolongée d'une autre année, soit jusqu'au 31 mars 1995. Ces arrangements vous ont été communiqués par une lettre du directeur en date du 29 mars 1993 et dans une note de service de M. Atkins, le gestionnaire de la Section, en date du 5 avril 1993.*

*Comme je ne suis pas prête à prolonger votre détachement à la Section de l'identification et de l'observation, je vous ordonne de vous présenter soit à M. Don Collins, à notre bureau du district de North York (téléphone 512-4005), soit à M. Grant Vandervoort, Bureau des services fiscaux du centre de Toronto (téléphone 973-3709), le mercredi matin 23 août 1995, de façon à reprendre les fonctions et responsabilités de votre poste d'attache au sein de la Division du recouvrement des recettes.*



---

*La direction a fait le nécessaire au sujet des préoccupations dont vous m'avez fait part à propos de votre sécurité personnelle; les mesures prises vous seront communiquées à votre arrivée.*

(pièce 21)

Le 23 août 1995, M. Kwan a présenté de nombreuses demandes de congés divers pour couvrir ses absences jusqu'au 22 septembre 1995 (pièce 22). Il importe de faire remarquer que tout au long de cette période, soit du mois de juillet jusqu'au 13 octobre 1995, l'employeur ne pouvait communiquer avec M. Kwan que par lettre à une case postale à Toronto ou par télécopieur. C'est M. Kwan qui faisait les appels téléphoniques et son téléphone était relié à son télécopieur.

M. Kwan acceptait que seule M<sup>me</sup> Reid communique avec lui, cette préoccupation extrême ayant pris l'ampleur d'une obsession. Il ne voulait qu'aucun superviseur ni représentant de la direction lui téléphone ou lui écrive sauf M<sup>me</sup> Reid. Il ne voulait donner son adresse à personne. Le 17 mai 1994, il a même accusé M. Cecil Williamson, l'agent des relations de travail, d'avoir donné son adresse à la maison. C'est le seul contact que ce dernier a eu avec M. Kwan, et il en a pris note à cause du caractère unique de leur conversation téléphonique (pièce 60). M. Kwan a accusé M. Williamson de vouloir « avoir sa peau » et de lui envoyer des lettres de menaces à son domicile. M. Williamson a répondu que cela était absurde puisqu'il ne savait même pas où M. Kwan habitait. Ils ne s'étaient jamais rencontrés (pièce 60). M. Williamson a remarqué que M. Kwan était irrité. Il avait échoué à un concours et il avait déposé un appel auprès de la Commission de la fonction publique.

Dans son témoignage, M. Kwan a accusé M. Williamson de lui avoir dit qu'il ne pouvait gagner son appel parce que « c'est la direction; ils peuvent faire ce qu'ils veulent; ils choisissent à qui ils veulent donner une promotion ». M. Kwan a affirmé que c'étaient les mots exacts de M. Williamson. Il a ajouté avoir demandé à ce dernier s'il « n'abusait pas de son pouvoir », et en réponse M. Williamson a éclaté de rire.

M. Kwan a déclaré qu'il ne pouvait se rappeler en quelle année cette conversation avait eu lieu. Pendant l'interrogatoire principal, il a témoigné que lorsqu'il s'était entretenu avec M. Williamson il n'avait pas encore déposé son appel, mais en contre-interrogatoire il a reconnu qu'il avait déjà interjeté appel. M. Kwan a allégué que M. Williamson avait cherché à l'intimider en vue de l'empêcher de faire appel. Il n'a jamais

retiré cette accusation, même après que M<sup>e</sup> Lafrenière l'eut confronté au fait que cette conversation avait eu lieu après qu'il en avait appelé des résultats du concours. M. Williamson a catégoriquement nié les propos que M. Kwan lui a attribués. M. Williamson n'avait rien à voir avec la dotation en personnel et l'appel en question. Il est agent des relations de travail. Toutefois, l'agent de dotation en personnel relevait effectivement de lui. M. Kwan a par ailleurs affirmé que « quelqu'un [avait] annulé [son] appel à [son] insu ». Toutefois, il n'a pas produit la présumée lettre annulant l'appel. M. Kwan a ajouté qu'il ne faisait pas confiance « à la direction à Toronto ni à la Commission de la fonction publique ». C'est pourquoi il a abandonné l'appel.

M. Williamson a témoigné que durant la conversation téléphonique susmentionnée M. Kwan était très irrité. Il n'aurait pu faire les affirmations que ce dernier lui impute, a-t-il dit, parce que ce n'est pas le genre de choses qu'il aurait dites à un employé. Il ne fait ni menaces ni suggestions aux employés. Jamais M. Williamson n'avait eu une conversation téléphonique du genre de celle qu'il avait eue avec M. Kwan le 17 mai 1994. Son rôle est de conseiller la direction en matière de relations de travail.

En outre, le même jour, le 22 août 1995, MM. Eli Drakich et Richard Conquer, les gestionnaires responsables de la Section de l'identification et de l'observation, Division de la vérification, ont demandé par écrit que M. Kwan retourne sa carte-clé pour le 438, avenue University avant de quitter le bureau à la fin de la journée, puisqu'il devait se présenter au Recouvrement des recettes le lendemain (pièce 24). M. Kwan a obtempéré.

Le 23 août 1995, M. Kwan a écrit par télécopieur à M. Pierre Gravelle, sous-ministre du Revenu national, lui demandant à le rencontrer (pièce 25). À son tour, M. Gravelle a demandé à M<sup>me</sup> Reid de préparer une réponse. Le 25 août 1995, la lettre suivante a été envoyée à M. Kwan sous la signature de M. Gravelle :

*[Traduction]*

*La présente fait suite à votre lettre, reçue hier par télécopieur, dans laquelle vous demandez à me rencontrer. Je crois comprendre que le directeur des Services fiscaux de Toronto-centre vous a demandé et sommé de vous présenter à votre poste d'attache à la Division du recouvrement des recettes.*

*Les raisons de votre retour à votre poste d'attache vous ont été expliquées et, après avoir examiné les faits, je ne suis pas disposé à modifier les directives que vous a données la direction locale.*

*Par conséquent, je vous conseille de vous présenter au travail suivant les instructions qu'on vous a données. Vous devrez régler tout désaccord avec la direction en traitant avec la direction locale, représentée par M. Grant Vandervoort, directeur adjoint, Division du recouvrement des recettes, que vous pouvez joindre au 973-3709.*

*Vous avez le droit d'être représenté ou accompagné par un représentant du Syndicat des employé(e)s de l'impôt lorsque vous rencontrerez la direction pour résoudre vos différends.*

*Si vous ne vous présentez pas au travail tel qu'on vous l'a ordonné ou si vous ne justifiez pas à la satisfaction de la direction votre absence non autorisée, vous vous exposez à des mesures administratives et disciplinaires.*

(pièce 28)

Le 25 août 1995, M. Kwan a envoyé à M<sup>me</sup> Reid la note de service suivante :

*[Traduction]*

*Suite à notre conversation téléphonique et à la note de service aller retour datée du 22 août 1995 à Eli Drakich, dont une copie vous a été faxée aujourd'hui, ceci confirme que j'ai travaillé 8,5 heures le 21 août lundi et le 22 mardi 1995 soit 17 heures au total cette semaine-là à la Section de l'identification et de l'observation avant que Eli Drakich me demande de lui remettre ma carte d'accès, aussi j'avais remis à l'employé Eli Drakich ma feuille de temps pour la semaine prenant fin le 25 août 1995 au 22 septembre 1995, avant que je quitte le bureau le 22 août 1995 mardi vers 5 heures pm. Le Lock Out du bureau commence.*

*À cause du fait que l'employé [R.W.] qui m'avait agressé deux fois au bureau du 36 Adelaide E. Toronto, qui avait été signalé à la Sécurité, Section du personnel, Directeur et Sous-ministre adjoint à ce moment-là, [R.W.] a été accusé signé un engagement de se tenir loin de moi. Il y a un certain temps, avant de m'attaquer, [R.W.] avait agressé un autre employé des Services alimentaires dans le même immeuble. Jusqu'à maintenant je n'ai pas reçu de compensation du Ministère pour les blessures, la douleur et les souffrances du à ce supplice. Maintenant vous mettez de la pression sur moi pour me transférer encore à cet immeuble pour travailler avec lui et/ou son associé est INACCEPTABLE. J'aimerais questionner votre INTENTION. Votre action indiqué comme démoralisante.*

*Étant donné mes plus de 10 ans de séniorité avec le Ministère, pourquoi ne considérez-vous pas AUTRE CANDIDAT qui aimerait avoir de l'expérience dans ce domaine.*

*D'après la Politique du Ministère et le Droit du Travail, vous êtes obligé de traiter et me fournir une compensation, et une protection contre tel assaillant.*

(note reproduite textuellement)

(pièce 29)

Une copie de cette note de service a également été transmise par télécopieur à M. Gravelle. Le même jour, le 25 août 1995, M. Kwan a envoyé à M<sup>me</sup> Reid deux autres communications par télécopieur, dont l'une était adressée à M. Gravelle. Voici la teneur de ces notes :

*[Traduction]*

*Suite à ma lettre fax datée du 25 août 1995 à vous aujourd'hui, veuillez trouver ci-jointe une copie de ma lettre fax à Pierre Gravelle, Sous-ministre datée du 24 août 1995, elle est explicite.*

*Je vous ai demandé de traiter la compensation et les avantages auxquels j'ai droit comme employé du Ministère par rapport à la blessure subie lors de l'agression par [R.W.], et le harcèlement depuis plusieurs années. Et je vous ai demandé de m'informer de tous mes droits par écrit.*

*Puisque vous exigez que je travaille dans le secteur où vous savez que j'ai été agressé et harcelé, et que l'assaillant et les associés sont dans l'immeuble, vous affectez intentionnellement et délibérément mon bien-être, mettant ma Santé et Sécurité en danger, vous avez violé la Politique du Ministère, et le Code canadien du Travail. Vous êtes donc responsable personnellement de cette négligence, et ne faites pas votre devoir de Directeur.*

---

*Suite à ma lettre FAX que je vous ai envoyée hier, j'aimerais vous informer que, à cause que la Lettre Menaçante a été reçue à mon adresse précédente à la maison l'année passée durant mon appel pour le concours Identification et observation PM2, j'hésite beaucoup à donner mon adresse et mon no de téléphone. J'avais rapporté l'affaire à la Section du personnel au Bureau de district de Toronto et au personnel de la Commission de la fonction publique qui s'occupaient de mon appel alors. Par*

*conséquent, j'aimerais que vous gardiez CONFIDENTIEL mon adresse postale et mon no de tel/fax.*

*Je travaille TRÈS BIEN avec la majorité des employés qui sont gentils, sincères, et honnêtes, seulement un PETIT nombre d'employés m'ont donné de la difficulté. Ces quelques personnes salariées sont mal représentés notre équipe de gestion et/ou le Ministère. J'espère sincèrement que votre Leadership pourra corriger la situation.*

*Je fais la Recherche de Gestion depuis de nombreuses années, j'aimerais vous offrir mon service et discuter avec vous plus longuement à ce sujet.*

*Veillez s'il vous plaît me contacter à tel/fax (416) 260-8891.*

(notes reproduites textuellement)

(pièce 31)

M<sup>me</sup> Reid a témoigné qu'elle n'avait jamais vu la présumée « lettre de menaces ». Lorsque M. Kwan a témoigné, l'arbitre soussigné lui a posé des questions à propos de cette lettre, et celui-ci a répondu qu'il n'avait pas l'intention de la produire à l'arbitrage; il a simplement affirmé que c'était une « lettre anonyme ». M<sup>me</sup> Reid a déclaré qu'elle ne savait rien de l'incident allégué par M. Kwan concernant une « lettre menaçante à propos du processus d'appel de 1994 ».

Le 31 août 1995, M<sup>me</sup> Reid a écrit ce qui suit à M. Kwan :

*[Traduction]*

*[...]*

*J'en viens maintenant au deuxième point que vous avez soulevé dans votre lettre, à savoir votre bien-être après ma directive vous enjoignant à retourner à votre poste d'attache au Recouvrement des recettes. J'ai déjà abordé cette question dans la lettre datée du 22 août 1995 que je vous ai envoyée; néanmoins, je souligne de nouveau que la direction a pris les mesures nécessaires pour vous assurer un milieu de travail sans danger pour votre santé et votre sécurité. Les détails de ces dispositions vous seront communiqués à votre retour au travail.*

*Je crois savoir que votre nouveau superviseur, M. Ted Kennedy, vous a écrit à propos de vos demandes de congé, et je vous*

*encourage à communiquer avec lui si vous avez des questions. Il semble probable, si vous recevez votre prochain chèque de paye daté du 6 septembre 1995, qu'il y aura un trop-payé de salaire sur la base des demandes de congé que vous avez présentées jusqu'à présent.*

*J'espère que vous retournerez au travail sous peu et je vous incite à contacter votre superviseur, M. Kennedy, afin de prendre les dispositions pour le faire.*

(pièce 32)

Le 28 septembre 1995, M. Grant Vandervoort, directeur adjoint, Division du recouvrement des recettes, à écrit la lettre suivante à M. Kwan :

*[Traduction]*

*Le 22 août 1995, vous avez reçu des instructions écrites, signées par Gloria Reid, directrice, Services fiscaux de Toronto-centre, vous avisant que vous deviez retourner à votre poste d'attache, à savoir celui d'agent de liaison, Recouvrement, à la Division du recouvrement des recettes, le 23 août 1995. Je signale par ailleurs que la lettre vous donnait un choix du lieu de travail, c'est-à-dire aller travailler à notre bureau de North York ou retourner à ce bureau-ci, au 36, rue Adelaide est.*

*De plus, le 22 août 1995, vous avez insisté pour laisser cinq demandes de congé sur le bureau de M. Eli Drakich, pour une période de cinq semaines prenant fin le 22 septembre 1995, en dépit du fait que M. Drakich vous avait informé que ces demandes devaient m'être adressées. Ces demandes de congé ont été transmises à votre nouveau superviseur, M. Ted Kennedy, qui y a répondu par écrit le 24 août 1995, réponse qu'il vous a communiquée par télécopieur la journée même et qu'il a postée à votre adresse à domicile. M. Kennedy vous a informé que, à l'exception des jours de congé annuel correspondant au 8 septembre, à la période du 11 au 15 septembre ainsi qu'à la période du 18 au 20 septembre 1995, vos demandes étaient refusées; il vous a par la même occasion incité à communiquer avec lui concernant cette affaire, mais à ce jour il n'a pas eu de vos nouvelles. Pour la période comprise entre le jeudi 24 août 1995 et le vendredi 29 septembre 1995, exception faite des jours de congé annuel susmentionnés, vous êtes réputé être en congé non autorisé.*

*À neuf occasions différentes entre le 30 août et le 11 septembre 1995, j'ai essayé de vous joindre par téléphone. Ce fut en vain, car votre message enregistré fait automatiquement passer la communication au télécopieur. Le 12 septembre 1995, je vous ai*

*envoyé une lettre par courrier recommandé, ainsi que par télécopieur le même jour, vous demandant de communiquer avec moi, demande dont vous n'avez de toute évidence pas tenu compte. Le 21 septembre 1995, en compagnie de l'un des gestionnaires de ma section, je me suis rendu à votre dernière adresse connue, avenue Pape, dans le but de vous contacter. Ce fut une autre vaine tentative.*

*Je vous ordonne donc de vous présenter au travail au plus tard le mardi 10 octobre 1995, le lundi étant jour férié. Si vous ne le faites pas, ou si vous n'expliquez pas à la satisfaction de la direction pourquoi vous ne vous êtes pas présenté au travail ou vous ne le ferez pas, vous ne me laisserez d'autre choix que de recommander au directeur de vous licencier de Revenu Canada.*

(pièce 34)

La même journée (le 28 septembre), M. Kwan a écrit à M<sup>me</sup> Reid à propos des questions administratives (feuilles de temps) et insistant pour qu'elle ne donne pas son numéro de téléphone / télécopieur et son adresse postale à son personnel (pièce 35). En outre, M<sup>me</sup> Reid a rappelé M. Kwan, qui a dit à celle-ci qu'il était fâché contre elle et qu'il voulait qu'elle bloque les appels de tous les gestionnaires. M. Kwan lui a par ailleurs dit qu'il avait bel et bien reçu la lettre de M. Vandervoort le sommant de se présenter au travail au plus tard le 10 octobre 1995 (pièce 34), et il a ajouté qu'il s'en « fouttai[t] ». « Je vous ai déjà dit que je ne pouvais pas retourner au Recouvrement des recettes », a-t-il ajouté. M. Kwan a dit à M<sup>me</sup> Reid de « faire ce qu'elle avait à faire et qu'il en ferait autant ».

Le 5 octobre 1995, M. Kwan et M<sup>me</sup> Reid ont eu un entretien téléphonique au cours duquel il lui a dit qu'elle était incompétente, qu'elle faisait cela pour lui rendre la vie misérable et qu'elle cherchait uniquement à le forcer à travailler avec quelqu'un qui l'avait agressé et à travailler dans un immeuble dangereux. M. Kwan était agité. Selon le témoignage de M. Williamson, le 17 mai 1994 M. Kwan avait accusé l'agent de dotation en personnel d'incompétence. En contre-interrogatoire, M. Kwan a reconnu qu'il avait pu accuser M<sup>me</sup> Reid et l'agent de dotation d'incompétence. Il a affirmé que c'était un mot qui se trouvait dans le dictionnaire, mais qu'il ne se souvenait pas s'il faisait partie de son vocabulaire. Il n'a pas voulu admettre avoir effectivement accusé M<sup>me</sup> Reid d'incompétence. Cette dernière a témoigné que, à sa connaissance, elle n'avait jamais été traitée d'incompétente par personne d'autre.

Le 6 octobre 1995, M. Kwan a envoyé à M<sup>me</sup> Reid sept documents sur les incidents de 1992 et 1993 concernant R.W. et il n'a fait aucune allusion à l'ordre direct de se présenter au travail au plus tard le 10 octobre 1995 (pièce 38). Le 12 octobre 1995, M. Kwan a envoyé à M<sup>me</sup> Reid, par télécopieur, une autre note de service dans laquelle il écrit :

*[Traduction]*

*Hier 11 octobre 1995 vous m'avez faxé une lettre qui est datée le 6 octobre 1995, refusant ma demande de compensation pour agression et blessure. Pouvez-vous me donner une explication détaillée basé sur quel motif et fait vous prenez une telle action.*

*Votre direction a été démontré que, camouflé l'affaire et tordu la réalité pour nier votre responsabilité. En faisant ça, vous avez encouragé l'Assaillant [R.W.] à m'agresser et d'autres employés de façon répétée. « [R.W.] a agressé Stephen Kwan et est encouragé par la direction. », quelle sorte de Politique que c'est ça?*

*Votre soi disant enquête a été vague et partielle. Si votre direction n'est pas honnête et sincère, vous ne pouvez pas gagner la confiance de vos employés.*

*(note reproduite textuellement)*

Enfin, le 13 octobre 1995, M<sup>me</sup> Reid a envoyé au fonctionnaire, par courrier recommandé, la lettre de licenciement suivante :

*[Traduction]*

*Le 28 septembre 1995, et par télécopieur le même jour, M. Grant Vandervoort, directeur adjoint, Recouvrement des recettes, vous a informé que si vous ne vous présentiez pas au travail au plus tard le 10 octobre 1995, ou si vous ne fournissiez pas à la direction une raison acceptable de ne pas le faire, il recommanderait qu'il soit mis fin à votre emploi à Revenu Canada.*

*L'après-midi du 28 septembre 1995, en accusant réception de cette lettre, vous m'avez téléphoné et vous avez clos la conversation en disant que je ferais ce que j'ai à faire et que vous feriez de même. Vous avez répondu cela lorsque je vous ai incité à vous conformer aux directives contenues dans la lettre de M. Vandervoort. À ce moment-là, vous ne m'avez donné aucune indication que vous aviez l'intention de retourner au travail; au contraire j'ai nettement eu l'impression que vous n'aviez nullement l'intention de retourner au travail, non plus*



*que vous ne m'avez fourni de motif valable pour justifier le fait que vous continuiez de vous absenter du travail sans autorisation. Vous m'avez de nouveau téléphoné le 5 octobre 1995, principalement pour vous plaindre que vous n'aviez pas reçu votre chèque de paye, et de nouveau vous avez refusé de discuter de votre retour au travail.*

*Vous avez choisi de ne pas vous conformer aux conditions énoncées dans la lettre de M. Vandervoort. Plus précisément, vous ne vous êtes pas présenté au travail au plus tard le 10 octobre 1995 tel qu'on vous avait ordonné de le faire, pas plus que vous n'avez fourni de raison acceptable pour ne pas l'avoir fait.*

*Par conséquent, et en vertu du pouvoir qui m'est délégué par le sous-ministre, je vous avise par la présente de ma décision de vous licencier conformément à l'alinéa 11(2)g de la Loi sur la gestion des finances publiques. Votre licenciement prendra effet à la fin des heures de bureau, le 13 octobre 1995.*

[...]

(pièce 2)

Le 18 octobre 1995, M. Kwan a écrit à M. David Anderson, le ministre du Revenu de l'époque, la lettre suivante accompagnée de 15 pièces :

*[Traduction]*

*Votre employé [R.W.] m'avait attaqué et menacé la première fois le 21 sept. 1992, et la deuxième fois le 1 mars 1993 dans le bureau du sujet (voir Exh. 1, & 2), et deux déclarations écrites de témoins (Exh. 3 & 4) que [R.W.] m'avait physiquement menacer en saisissant ma cravate et m'étouffant, et il m'a aussi coupé à la tête avec une brocheuse (Exh. 5) l'assaillant [R.W.] m'avait donné des coups de pied et des coups de point. Avant cette attaque, [R.W.] avait agressé un autre employé des services alimentaires dans le même immeuble, l'affaire a passé en cour.*

*Après l'agression ci-dessus, j'ai demandé qu'on me transfère à un autre immeuble pour éviter l'assaillant [R.W.]. Je l'ai amené en Cour à la deuxième attaque, il a signé un engagement en Cour de ne pas s'approcher de moi.*

*Le 31 mars 1993 j'ai demandé compensation pour souffrance émotionnelle et douleurs physiques par le bureau du Sous-ministre adjoint (Exh. 6).*

*Le 22 août 1995, j'ai été mis en lock out de mon bureau (Exh. 7) et la Directrice Gloria Reid m'a demandé de retourner au*

*Recouvrement où l'assaillant et ses associés étaient. J'ai questionné l'intention de Gloria Reid, et je trouve son action démoralisante, NON PRODUCTIVE et sans considération, puisque j'ai plus de 10 ans de seniorité avec le Ministère, je lui ai suggéré de considérer autre candidat qui aimerait avoir de l'expérience dans ce domaine, et rappelé à Gloria Reid la Politique du Ministère et le Droit du travail qu'elle devrait me donner une compensation pour ma blessure, et me protéger contre l'assaillant (Exh. 9, 10, 11, 12). Gloria Reid m'a demandé de travailler dans le secteur où elle sait que l'attaque et le harcèlement a eu lieu, elle a intentionnellement volontairement violé le Règlement sur la Santé et la Sécurité, la Politique du Ministère et le Code canadien du travail.*

*La dernière paye déposée est datée le 20 sept. 1995, depuis ce moment-là Gloria Reid retient le dépôt de ma paye et mon emploi comme otage pour me forcé à travailler dans un secteur où la Santé et la Sécurité est en danger (Exh. 13, 14) et m'a pas envoyé d'états de paye, de feuilles de temps et documents reliés en dépit de mes demande nombreuses (Exh. 8, 13, 14).*

*Gloria Reid a refusé de traiter ma demande de compensation, et elle m'a pas fourni une explication détaillé, basé sur quelle raison et fait elle a pris une telle action (Exh. 15).*

*Le bureau fiscal de Toronto Centre a été démontré que, camouflé l'affaire et déformé le fait pour nier sa responsabilité. En faisant ça Gloria Reid et ses associés ont encouragé l'Assaillant [R.W.] à m'agresser et d'autres employés de façon répétée, leur soi disant enquête a été vague et partielle.*

*Le 17 octobre 1995, Gloria Reid m'a envoyé une lettre me congédier sans compensation, ni répondre à mes questions. Son action est incorrecte, inappropriée et improductive.*

*Il semble que Gloria Reid et son équipe se foute des questions Moral, de Santé et de Sécurité. Ils sont incapables de fournir des solutions alternatives positives, incapables de corriger le comportement violent de l'assaillant [R.W.], incapable de gagner la confiance du personnel. N'a pas fourni de Développement professionnel, la Politique Ministérielle dit une chose, Gloria Reid et son équipe fait l'autre. J'aimerais que le Ministre aussi examine la Pratique de Toronto pour les Concours (promotions), spécialement celui dans Identification et Observation durant 1993 et 1994, le résultat de ce concours était contestable (Exh.10).*

*Gloria Reid et son équipe m'ont ciblé, congédié a démontré un traitement injuste.*

*Le Bureau fiscal de Toronto Centre a besoin d'un Chef d'Équipe assez humain, honnête, sincère qui peut augmenter la productivité.*

*Je travaille très bien avec ceux qui sont sincères et honnêtes, seulement quelques employés me donnent des difficultés.*

*J'attends avec impatience votre réponse pour que vous corrigiez Gloria Reid et les actions de son équipe, et fournir une solution positive à ces questions.*

(note reproduite textuellement)

(pièce 41)

Le 19 octobre 1995, M. Kwan a de nouveau écrit à M<sup>me</sup> Reid pour lui demander des informations. Il a terminé sa lettre ainsi : [traduction] « S'il vous plaît n'oubliez pas, vous êtes juste un employé, n'essayez pas trop de me donner des difficultés » (pièce 42). Le 26 octobre et le 1<sup>er</sup> novembre 1995, M. Kwan a récrit à M<sup>me</sup> Reid pour lui demander « huit semaines d'avis avec plein salaire, huit semaines de plein salaire et avantages et une indemnité de départ (11 semaines) conformément aux dispositions du Code canadien du travail » (pièces 42, 43 et 45). Le 31 octobre 1995, M<sup>me</sup> Reid a répondu à M. Kwan concernant ses préoccupations à propos de sa santé. Elle lui a rappelé que l'employeur lui offrait un choix de lieux de travail.

Le 6 novembre 1995, M<sup>me</sup> Reid a répondu à la demande que M. Kwan avait présentée en vue d'être indemnisé en vertu du Code canadien du travail. Elle lui a expliqué que le Code ne s'appliquait pas et l'a incité de nouveau à communiquer avec le service de la paye et des avantages sociaux concernant ce à quoi il avait droit (pièce 46).

M<sup>me</sup> Reid a déclaré qu'elle n'acceptait pas les explications de M. Kwan selon lesquelles il craignait R.W. et que c'était là la raison pour laquelle il refusait de se présenter au travail comme on lui avait ordonné de le faire. À son avis, cette explication n'était pas raisonnable parce que l'employeur lui a offert des solutions de rechange sous forme de lieux de travail.

En octobre 1995, M. Kwan a parlé à M<sup>me</sup> Reid de la possibilité de déposer une plainte auprès de Travail Canada. M<sup>e</sup> Lafrenière a informé l'arbitre soussigné que M. Kwan avait effectivement déposé sa plainte après avoir été licencié. Travail Canada a fait enquête et rejeté la plainte. M. Kwan n'a présenté à la Commission aucune preuve à ce sujet.

Le 22 novembre 1995, M. Kwan a présenté le grief qui fait l'objet du présent arbitrage. Dans son grief, il allègue que [traduction] « M<sup>me</sup> Reid a violé la norme de Santé et de Sécurité du Code canadien du travail en le renvoyant travailler avec [R.W.] ». Il demande à être réintégré à titre d'employé de la fonction publique du Canada ailleurs qu'à Revenu Canada, et qu'on lui verse tous les traitements et avantages qu'il a perdus, plus « des compensations appropriées ».

Le 24 novembre 1995, M. Pierre Gravelle a répondu au nom du ministre à la lettre de M. Kwan en date du 18 octobre 1995. Dans sa lettre du 24 novembre 1995, M. Gravelle explique ce qui suit :

*[Traduction]*

*[...]*

*Le 25 août 1995, en réponse à la lettre en date du 24 août 1995 que vous m'aviez envoyée par télécopieur, je vous avais conseillé de vous présenter au travail suivant les instructions que vous avait transmises M<sup>me</sup> Gloria Reid, directrice des Services fiscaux de Toronto-centre. Déjà la directrice vous avait avisé qu'il était mis fin à votre détachement à la Section de l'identification et de l'observation, Division de la validation et de l'exécution. Elle vous a donné instruction de vous présenter soit aux Services fiscaux de Toronto-nord, soit aux Services fiscaux de Toronto-centre, afin d'y remplir les fonctions et responsabilités de votre poste d'attache au sein de la Division du recouvrement des recettes.*

*Je crois savoir que vous avez à maintes reprises refusé de travailler suivant les directives qu'on vous avait données, même après avoir été prévenu que si vous ne justifiiez pas votre absence ou si vous ne vous présentiez pas au travail selon les directives, la direction recommanderait votre licenciement.*

*Comme vous ne vous êtes pas conformé à la demande de vous présenter au travail ou de justifier votre absence, je dois confirmer que la directrice était fondée à vous licencier du Ministère. Dans sa lettre du 13 octobre 1995 vous informant de votre licenciement, M<sup>me</sup> Reid vous a informé de votre droit de présenter un grief si vous n'acceptiez pas la décision de la direction. La procédure de règlement des griefs est le recours approprié pour résoudre les litiges mettant en cause les employés et le Ministère.*

*En ce qui concerne les avantages auxquels vous avez droit à la suite de votre licenciement, je crois savoir que le 13 octobre 1995 on vous a avisé de communiquer avec un spécialiste de la Paye et des avantages sociaux au Ministère. On me dit par ailleurs que la Section de la rémunération vous a écrit une lettre détaillée le 23 octobre 1995 pour vous informer du salaire et des avantages sociaux auxquels vous aviez droit.*

*J'ai également pris note de vos préoccupations à propos de la question de la dotation. Je crois savoir que vous aviez postulé un emploi, que vous aviez été un des candidats reçus au concours et que vous aviez le droit d'en appeler des résultats du processus de sélection. On m'apprend en outre que de nombreux appels ont été présentés contre ce processus de dotation en particulier et qu'un comité d'appel de la Commission de la fonction publique les avait tous rejetés et avait confirmé les nominations proposées.*

*Pour ce qui est des présumées agressions qui auraient eu lieu en septembre 1992 et en mars 1993, ces incidents ont fait l'objet d'enquêtes et le Ministère n'a pu établir le bien-fondé de vos allégations.*

*[...]*

(pièce 48)

M<sup>me</sup> Reid a reconnu trois lettres anonymes de mêmes style et genre adressées à trois gestionnaires (pièces 49, 50 et 51) et reçues au début de décembre 1995. La pièce 49 accuse M. Williamson de certaines actions; la pièce 50 est adressée à M. Vandervoort et mentionne M<sup>me</sup> Reid et M. Jenkins, un gestionnaire qui relève de M. Vandervoort; enfin la pièce 51 est adressée à M. Gravelle et mentionne de nouveau M<sup>me</sup> Reid. Cette dernière a expliqué que le seul dénominateur commun entre ces gestionnaires est M. Kwan. M. Kwan a pour sa part déclaré qu'il n'avait rien eu à voir avec la rédaction de ces lettres et qu'il en ignorait l'auteur.

M<sup>me</sup> Reid a témoigné que l'employeur n'avait d'autre choix que de licencier M. Kwan, puisque celui-ci refusait de se présenter au travail tel qu'on lui avait donné instruction de le faire. La direction avait épuisé toutes ses options et M. Kwan a clairement fait savoir qu'il n'était pas disposé à retourner travailler au Recouvrement des recettes. Du mieux de ses capacités, elle a essayé de trouver des solutions aux préoccupations du fonctionnaire. C'est la raison pour laquelle on a offert à M. Kwan de travailler ailleurs qu'au 36, rue Adelaide est.

Lorsque M. Kwan a contre-interrogé M<sup>me</sup> Reid, cette dernière a déclaré qu'elle ne l'avait jamais rencontré avant l'audience d'arbitrage. M. Kwan a insisté pour l'interroger sur ses antécédents d'emploi et sa formation professionnelle. Il lui a demandé si, à son avis, M. Williamson, le sous-ministre adjoint, et M. Gravelle avaient fait preuve de partialité. Il lui a demandé si elle était rémunérée pour sa journée à l'audience d'arbitrage et il lui a posé des questions sur ses capacités de leadership. M. Kwan a posé à M<sup>me</sup> Reid diverses questions concernant les communications entre les employés et les cadres supérieurs, le sous-ministre et le ministre. M<sup>me</sup> Reid a expliqué que le personnel avait le droit de communiquer avec le ministre et les cadres supérieurs. Toutefois, elle encourage les employés à contacter leur superviseur à propos des questions ayant trait à l'emploi.

M. Kwan a questionné M<sup>me</sup> Reid au sujet des ministres de l'État et des hommes et femmes politiques qui encourageaient les employés à communiquer directement avec eux. M<sup>me</sup> Reid a répondu qu'elle ne connaissait aucun politique ni ministre qui encourageaient les employés à communiquer avec eux. M<sup>me</sup> Reid encourage son personnel à régler ses problèmes avec leur gestionnaire. M. Kwan a demandé à la témoin si elle comprenait l'article M-35 de la convention cadre entre l'Alliance de la Fonction publique du Canada et le Conseil du Trésor, ce à quoi elle a répondu par l'affirmative.

L'article M-35 prévoit ce qui suit :

*Santé et sécurité*

*M-35.01 L'employeur prend toute mesure raisonnable concernant la santé et la sécurité au travail des employé-e-s. Il fera bon accueil aux suggestions de l'Alliance à cet égard, et les parties s'engagent à se consulter en vue d'adopter et de mettre rapidement en oeuvre toutes les procédures et techniques raisonnables destinées à prévenir ou à réduire les risques d'accidents de travail.*

De plus, M. Kwan a demandé à M<sup>me</sup> Reid d'examiner les pièces 7, 29, 40, 54 et 57.

Pendant l'interrogatoire principal, M. Kwan a prétendu que R.W. avait fait diverses accusations concernant la « direction ». R.W. n'a pas été cité comme témoin et les membres de la « direction » visés n'ont pas été nommés. Par ailleurs, M. Kwan a désigné MM. Williamson et Jenkins comme les auteurs de ses problèmes. M. Jenkins n'a pas été clairement identifié par les parties. M. Kwan n'a fourni aucune information concernant

M. Jenkins et le rôle qu'il aurait joué dans cette affaire. M. Williamson a nié les allégations portées contre lui. Le seul incident qui a mis en cause MM. Kwan et Williamson a été la conversation téléphonique du 17 mai 1994 au sujet de l'appel interjeté en vertu de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique. En ce qui concerne les allégations contre M. Jenkins, elles avaient trait à la charge de travail au Recouvrement des recettes qui, selon M. Kwan, le vidait mentalement et physiquement.

M. Kwan a déclaré qu'il se méfiait de la « direction ». Il trouvait le travail au Recouvrement des recettes « extrêmement facile », mais la « direction » créait le stress et la pression. Il a blâmé M. Jenkins puis ensuite le chef des recouvrements (M. Kwan n'a pas pu se rappeler son nom) d'avoir créé le stress parce qu'ils lui assignaient la « lourde charge de travail ».

M. Kwan a fait allusion à la « lettre menaçante » anonyme qu'il a reçue en 1994 après l'incident mettant en cause R.W. et avant sa réaffectation à la Division de la vérification. Il a déclaré qu'il ne me montrerait pas la lettre, pas plus qu'à M<sup>e</sup> Lafrenière, parce qu'il « [craignait] pour [sa] sécurité ».

M. Kwan a témoigné qu'il n'acceptait pas d'aller au bureau de Toronto-nord parce qu'il ne faisait pas confiance à M<sup>me</sup> Reid. Il a expliqué que celle-ci était « insensible » à lui et à « [ses] besoins ». Il a décidé d'exercer les droits que lui accordait le Code canadien du travail et, à cet égard, il s'est reporté à la note de service datée du 25 août 1995 (pièce 31) dans laquelle il accuse M<sup>me</sup> Reid d'avoir violé le Code en lui ordonnant de retourner au Recouvrement des recettes. Dans cette lettre, le retour au travail avec R.W. était le danger que M. Kwan craignait. Il s'est également reporté à la lettre qu'il avait adressée au ministre le 18 octobre 1995 (pièce 41).

Cependant, dans son témoignage, M. Kwan a aussi fait allusion à une note de service en date du 31 mai 1994, adressée à tout le personnel par M<sup>me</sup> Mary Fenney et M. Randy Jenkins, coprésidents du comité de santé et de sécurité, et qui portait sur l'attribution d'un marché pour l'enlèvement de l'amiante au 36, rue Adelaide (pièce 59). Il a déclaré qu'il ne voulait pas travailler là parce que « c'était sale, pollué de substances cancérigènes », mais il n'a jamais fait part de cette préoccupation à M<sup>me</sup> Reid. M. Kwan a témoigné qu'il travaillerait au Recouvrement des recettes « si les gens étaient gentils ». Il a affirmé qu'on ne lui avait pas accordé « des chances d'avancement égales ».

M. Kwan a déclaré qu'il ne s'était jamais rendu au bureau de Toronto-nord pour vérifier le milieu de travail parce qu'il « n'avai[t] pas d'affaire là ». À son avis, MM. Jenkins et Williamson et M<sup>me</sup> Reid avaient des problèmes à son sujet. M. Kwan a été contre-interrogé sur ses conflits au travail. Il n'a jamais reconnu qu'il était en partie responsable de l'incident mettant en cause R.W. ainsi que des autres problèmes qu'il avait eus concernant des collègues et la direction. M. Kwan a reconnu que lorsqu'il a reçu la lettre de M. Vandervoort en date du 28 septembre 1995 (pièce 34), il était conscient des conséquences de refuser de se présenter au travail tel qu'on lui avait dit de le faire.

M. Kwan a expliqué qu'il n'avait pas demandé au syndicat de l'aider avant son licenciement. Il n'aurait pu se présenter au bureau de district de Toronto-nord, a-t-il dit, puis il a présenté un grief parce ce qu'il n'avait reçu aucune « confirmation » de ce dernier et qu'il ne croyait pas M<sup>me</sup> Reid. M. Jenkins travaillait au 36, rue Adelaide est. M. Kwan aurait refusé de relever de M. Jenkins s'il s'était présenté au travail au bureau de district de Toronto-nord. À propos de l'échange qu'il aurait eu avec M. Williamson, M. Kwan a témoigné qu'il n'avait pas déposé de plainte à ce sujet contre celui-ci, mais qu'il était « prêt à la présenter à l'appel ».

Dans le contre-interrogatoire qu'il a fait subir à M. Williamson, M. Kwan lui a demandé s'il aimait cela « donner du fil à retordre aux gens », puisqu'il conseillait la direction en matière de relations de travail. M. Williamson a expliqué à M. Kwan son rôle en tant qu'agent des relations de travail, précisant qu'il aimait son travail. Il traite de faits et ses sentiments personnels n'entrent pas en jeu lorsqu'il s'acquitte de ses fonctions d'agent des relations de travail. M. Williamson souscrivait à la décision de M<sup>me</sup> Reid de licencier M. Kwan. En réponse à l'une des questions de M. Kwan, M. Williamson a expliqué que M<sup>me</sup> Taylor ainsi que MM. Danbar et Pollock avaient quitté Revenu Canada afin de poursuivre d'autres intérêts et carrières, et que leur départ du Ministère n'avait rien à voir avec l'affaire de M. Kwan. Ils ont quitté le Ministère de leur propre gré.

Pendant l'audience, M. Kwan a affirmé à divers moments que c'était là la preuve qu'il présentait « pour l'instant ». L'arbitre soussigné lui a expliqué que la présente audience d'arbitrage était le moment de produire tous les éléments de preuve à l'appui de sa cause.



---

ARGUMENTS

L'avocat de l'employeur, M<sup>e</sup> Roger Lafrenière, soutient qu'il s'agit en l'espèce d'une affaire de licenciement bien documentée. Il met en évidence un certain nombre de pièces. M<sup>e</sup> Lafrenière signale que, en 1992 et 1993, il s'est produit deux incidents mettant en cause M. Kwan et un collègue de travail. À la suite de ces incidents, M. Kwan a été réaffecté à la Division de la vérification pour un an. Ce détachement a été prolongé pour une autre année. En 1995, l'employeur s'est rendu compte que la Division du recouvrement des recettes avait besoin d'agents de recouvrement. Il n'était pas rentable de former d'autres employés lorsque Revenu Canada disposait d'un employé pleinement qualifié et expérimenté en détachement. La direction a donc cherché à retourner M. Kwan à la Division du recouvrement des recettes. M. Kwan a toujours refusé. Dès juillet 1995, M. Kwan avait adopté une position ferme et avait décidé qu'il ne retournerait à la Division du recouvrement des recettes à aucun prix (pièce 18). Même le jour de l'audience, il a maintenu cette position. Il a clairement fait savoir qu'il ne retournera pas à la Division du recouvrement des recettes. M. Kwan n'a même pas accepté l'offre de M<sup>me</sup> Reid de se présenter au bureau de district de Toronto-nord. Il n'a jamais visité ce bureau et il n'y a aucune indication comme quoi quelque chose l'aurait empêché d'y travailler. M. Kwan a offert très peu d'explications quant au motif pour lequel il refusait de travailler là. R.W. n'y travaillait pas et n'avait pas non plus manifesté de problèmes de comportement à l'endroit de M. Kwan depuis plus de deux ans.

M. Kwan, d'ajouter M<sup>e</sup> Lafrenière, était insatisfait de la décision de M<sup>me</sup> Reid de le retourner à la Division du recouvrement des recettes, et il a décidé de la contester. Finalement, le 28 septembre 1995, M. Grant Vandervoort, directeur adjoint, lui a ordonné de se présenter au travail au plus tard le 10 octobre 1995 (pièce 34). Déjà, le 25 août 1995, de poursuivre M<sup>e</sup> Lafrenière, M. Kwan avait reçu du sous-ministre, M. Pierre Gravelle, un avertissement lui expliquant que s'il ne se présentait pas au travail il serait licencié (pièce 28). M. Kwan a reçu la lettre le 28 septembre 1995 et a dit à M<sup>me</sup> Reid que cela le laissait indifférent, car il avait décidé de ne pas retourner au Recouvrement des recettes (pièce 36). M. Kwan n'a jamais démordu de cette position. Il est intéressant de noter, selon M<sup>e</sup> Lafrenière, que M. Kwan n'a pas présenté son grief avant le 22 novembre 1995 et que, en attendant si longtemps, il a prouvé son intention de ne pas retourner au travail. Il n'a pris aucun moyen pour essayer de régulariser sa situation. À l'appui de ses arguments,

M<sup>e</sup> Lafrenière cite l'extrait suivant (p. 15) de la décision rendue dans Weiten (dossier de la Commission 166-2-24748) :

*Le fonctionnaire s'estimant lésé savait que son congé de plus de deux ans attribuable à une invalidité prenait fin le 18 juillet 1992. Cependant, il n'a pris aucune mesure afin de communiquer avec son employeur en vue de son retour au travail ou de la poursuite de son congé. Il était tenu de le faire. Lorsqu'on l'a sommé de revenir au travail, M. Weiten avait le choix. Il pouvait revenir au travail et poursuivre ses recours grâce aux mécanismes de redressement à sa disposition. Il aurait également pu communiquer avec son employeur et formuler certaines suggestions quant à son retour au travail. Il a choisi de n'en rien faire. Le fait de répondre à la lettre du 14 octobre en indiquant qu'il ne reviendrait pas au travail tant que les questions en suspens ne seraient pas réglées ne lui a pas permis de s'acquitter de cette obligation.*

M<sup>e</sup> Lafrenière se reporte également aux pages 24 et 25 de la décision Budgel (dossier de la Commission 166-2-25555) :

*En conclusion, je me permettrai de dire que le fonctionnaire s'estimant lésé l'a dit lui-même dans sa lettre à M. Campbell (pièce G-11) où l'on pouvait lire en partie ce qui suit : [traduction] « [...] sous réserve que le poste de négociateur en chef ait une description de poste et une classification officielles qui me paraissent acceptables ». Le poste de négociateur en chef a été classifié au niveau PM-06, niveau qui, aux dires du fonctionnaire s'estimant lésé, lui convenait, et une description de poste a été approuvée. Rien ne m'indique que cette description de poste ne convenait pas à M. Budgel.*

*À mon avis, le fonctionnaire s'estimant lésé a tout bonnement décidé qu'il ne souhaitait pas retourner en C.-B. et qu'il a fourni diverses excuses pour s'en dispenser. Il connaissait les conséquences que l'omission de se présenter en C.-B. entraînerait et j'estime que son employeur a fait tout en son pouvoir pour l'aider.*

*M. Budgel aurait dû obéir à son employeur, retourner en C.-B., y soumettre un grief, et continuer, pendant qu'il était en C.-B., de chercher un emploi à Ottawa. Le fonctionnaire s'estimant lésé avait le choix. À mon avis, il a pris la mauvaise décision. Je crois que M. Budgel se souciait avant tout de ménager ses intérêts personnels et financiers, au détriment de ceux de son employeur, qui s'est montré si conciliant et si patient.*

Selon M<sup>e</sup> Lafrenière, je dois examiner la crédibilité de M. Kwan. Ce dernier semble avoir maille à partir avec de nombreuses personnes et il a choisi de fermer la porte sur toute possibilité de retour au travail. Même à l'audience, M. Kwan est resté immuable.

M. Kwan soutient que chaque affaire doit être tranchée en toute objectivité. Par conséquent, les décisions citées par M<sup>e</sup> Lafrenière peuvent être considérées comme étant de nature différente. Le fonctionnaire fait remarquer qu'il se défend lui-même depuis juillet 1995. Il fait allusion aux incidents concernant R.W. et au fait que sa vie a été mise en péril. Il a écrit et s'est plaint jusqu'au ministre, mais personne ne s'est soucié de lui. Il a même fait des recherches sur les pratiques de gestion.

M. Kwan dit avoir son emploi à coeur et avoir même « accepté de perdre son temps assis avec les gens dans la salle d'audience ». « Ils » camouflent continuellement l'affaire. « Ils » sont bornés et partiaux. Revenu Canada a mis sa vie en péril et « ils » ne se soucient guère de son sort. La direction ne comprend pas comment les gens travaillent dans un bureau. Dans sa correspondance, il a rappelé à la direction son désaccord, à savoir qu'il ne pouvait retourner à la Division du recouvrement des recettes pour des raisons de sécurité. La direction n'a pas accepté cette raison et l'a licencié.

M. Kwan se reporte à l'article 19.9 du manuel sur la sécurité et la santé au travail, qu'il produit en preuve (pièce 60) :

### *19.9 Interdiction générale*

*19.9.1 Nul ministre ne doit congédier, suspendre, mettre en disponibilité ni rétrograder un fonctionnaire ou imposer une sanction financière ou autre à un fonctionnaire ou refuser de payer à un fonctionnaire un traitement pour une période pendant laquelle le fonctionnaire aurait travaillé si ce n'avait été de l'exercice de ses droits prévus par la présente directive, ni prendre des mesures disciplinaires, ou menacer de le faire, contre un fonctionnaire parce que celui-ci a :*

- a) témoigné ou est sur le point de témoigner dans une poursuite intentée ou une enquête;*
- b) fourni quelque renseignement à une personne engagée dans l'exécution des fonctions prévues par la présente directive, au sujet des conditions de travail touchant sa sécurité ou sa santé ou celle de ses collègues de travail; ou*

- c) *agi conformément à la présente directive, ou a demandé l'application d'une disposition de la présente directive.*

M. Kwan soutient avoir exercé les droits que lui confère le Code canadien du travail et la Charte canadienne des droits et libertés. Il demande réparation pour les salaires et les avantages sociaux qu'il a perdus, sa douleur et sa souffrance. Il veut une « indemnité de retraite anticipée ».

M<sup>e</sup> Lafrenière réplique que le fait que M. Kwan a continué d'écrire à l'employeur après son licenciement n'excuse pas son comportement. C'est M. Kwan qui a créé la situation et il ne s'agit pas d'un cas qui justifie l'attribution de la « prime de retraite anticipée » ou de quelque autre indemnité que ce soit.

#### DÉCISION

La preuve montre que, depuis juillet 1995, M. Kwan a décidé de ne pas se conformer à l'ordre direct de l'employeur lui enjoignant de se présenter au travail à la Division du recouvrement des recettes. Son explication selon laquelle il aurait refusé de retourner au Recouvrement des recettes à cause de sa peur de R.W. est sans fondement. R.W. n'a plus de contact avec M. Kwan depuis l'incident du 1<sup>er</sup> mars 1993. Il n'y a eu aucun problème de comportement mettant en cause MM. R.W. et Kwan depuis cette date.

D'après la preuve, je suis convaincue que M. Kwan a été avisé par l'employeur de la nature temporaire de l'affectation à la Section de l'identification et de l'observation, Division de la vérification. À cet égard, je me reporte à la lettre de M. Atkins en date du 5 avril 1993 (pièce 11).

En premier, il a été proposé de retourner M. Kwan au 36, rue Adelaide est, mais dans une tour différente de celle où il travaillait avant sa réaffectation. Cela aurait fait en sorte que MM. R.W. et Kwan travaillent dans deux tours différentes. Lorsque M. Kwan a refusé de retourner au 36, rue Adelaide est invoquant sa peur de R.W., le 22 août 1995, M<sup>me</sup> Reid a clairement expliqué, verbalement et par écrit, qu'il avait l'option de se présenter au bureau de district de Toronto-nord (pièces 20 et 21). M. Kwan a refusé et a maintenu son refus de retourner travailler au Recouvrement des recettes, même à l'audience d'arbitrage. Le bureau de district de Toronto-nord est situé au 5001, rue Yonge,

et M. Kwan n'avait aucune raison valable de craindre R.W. à cet endroit. De plus, aucune preuve n'a été présentée à l'appui des allégations de M. Kwan concernant M. Jenkins.

M. Kwan a essayé d'utiliser l'incident du 1<sup>er</sup> mars 1993 concernant R.W. pour convaincre l'employeur de le laisser à la Division de la vérification et, lorsque cette tentative a échoué, il a cherché à se faire muter à un autre ministère. C'est ce qu'il a demandé dans son grief. À l'audience d'arbitrage, il a même demandé une indemnité en argent au lieu.

M. Kwan a maintenu son refus de retourner travailler au Recouvrement des recettes et a attaqué personnellement M. Williamson et M<sup>me</sup> Reid. Il a essayé d'embarrasser M<sup>me</sup> Reid par les questions qu'il lui a posées. M. Kwan ne pouvait comprendre qu'en tant qu'employé sa première obligation était de se présenter au travail suivant les instructions reçues. Il aurait pu ensuite demander à être muté à un autre ministère. Il n'avait aucun motif valable de refuser un ordre direct et légal. Sa sécurité n'était pas en danger au 5001, rue Yonge. S'il se sentait en sécurité de travailler au 438, avenue University, il aurait dû se sentir autant en sécurité, sinon plus, en allant travailler à une distance plus grande du 36, rue Adelaide est.

D'autre part, son argument voulant qu'il ait refusé de retourner au 36, rue Adelaide est à cause de l'amiante est sans fondement. Premièrement, il n'a jamais dit à M<sup>me</sup> Reid qu'il refusait de retourner travailler pour ce motif. Il a soulevé cette excuse à l'audience d'arbitrage après coup. Quoi qu'il en soit, la question de l'amiante remontait à mai 1994, et M<sup>me</sup> Reid lui avait donné le choix de se présenter au bureau de district de Toronto-nord, ce qui aurait réglé le problème.

L'employeur a fait preuve d'une grande patience dans ses rapports avec M. Kwan. M<sup>me</sup> Reid mérite des éloges pour la façon dont elle a mené cette affaire très difficile. À aucun moment elle n'a perdu patience, même lorsque M. Kwan a menacé de la poursuivre personnellement. Son professionnalisme était évident durant le contre-interrogatoire que lui a fait subir M. Kwan.

Dans les circonstances de cette affaire, l'employeur avait des motifs valables de licencier M. Kwan. Il y a un principe très bien connu en droit du travail qui dit que l'employé doit « obéir d'abord et se plaindre ensuite ».

Les auteurs Donald J.M. Brown et David M. Beatty ont clairement exprimé ce principe dans leur ouvrage intitulé Canadian Labour Arbitration, troisième édition, au paragraphe 7:3610 (pages 7-132.1 et 7-133) :

*[Traduction]*

*Une des règles de jurisprudence les plus fondamentales et généralement reconnues veut que l'employé qui conteste le bien-fondé des ordres de l'employeur doit, sous réserve des considérations qui suivent, se conformer à ces ordres et seulement par après, par la procédure de règlement des griefs, en contester la validité [...]*

*Le fondement de ce principe général résiderait dans le besoin de l'employeur d'être en mesure de diriger et de contrôler le processus productif de ses opérations, de façon à ce qu'elles se poursuivent sans interruption et sans entrave même en présence de controverse, ainsi que dans son pouvoir concomitant de maintenir la discipline nécessaire au fonctionnement efficace de l'entreprise. Les arbitres ont adopté la position que leur reconnaissance du droit de l'employeur de maintenir la production et de préserver son pouvoir symbolique n'est ni incompatible avec les droits contractuels légitimes des employés ni préjudiciables à ceux-ci, car dans la vaste majorité des circonstances ils peuvent obtenir réparation adéquate de tout abus de pouvoir de la part de l'employeur par la procédure de règlement des griefs et d'arbitrage [...]*

La crainte pour sa sécurité personnelle peut être un motif pour refuser d'obéir à un ordre. Toutefois, cette crainte doit être évaluée objectivement. L'employé doit être raisonnablement convaincu que l'affectation ou la mutation à un autre lieu, tel dans le cas de M. Kwan, est dangereuse.

Dans Pharand et al v. Inco Metals Co. (1980), OLRBR 980, il a été décidé ce qui suit :

*[Traduction]*

*L'exigence que l'employé ait des « motifs valables de croire » qu'il y a danger impose une norme objective en fonction de laquelle doit se vérifier l'action de l'employé. La Loi, en utilisant les mots « motifs valables », n'impose pas des normes de protection différentes pour le délicat et l'intrépide. Des employés différents travaillant dans un même lieu peuvent avoir des vues différentes de ce qui constitue un risque acceptable. De même, des étrangers à un métier ou à une industrie donnés peuvent*

*trouver alarmantes des situations que les gens travaillant dans le domaine tous les jours ne considèrent pas comme dangereuses. Dans une plainte telle celle-ci, par conséquent, la Commission, avant de décider si l'employé a des motifs valables de refuser de travailler dans une situation donnée, doit se demander si l'employé au lieu de travail, compte tenu de sa formation générale et de son expérience, aurait, en exerçant un jugement normal et honnête, des raisons de croire que les circonstances représentaient un degré inacceptable de danger pour lui-même ou pour un autre employé.*

*La capacité juridique d'un employé d'invoquer le droit de refuser de travailler ne dépend pas de l'existence effective d'un danger. La question est de savoir si, au moment où il refuse d'accomplir son travail, il a un motif raisonnable de croire qu'il est dangereux de le faire. Le fait que plus tard on puisse démontrer qu'il n'y avait aucun danger réel au moment où l'employé a refusé de travailler ne signifie pas que ce dernier a eu tort d'exercer le droit que lui confère la Loi. Il faut évaluer les faits à la lumière de ce que l'employé savait lorsqu'il a refusé de travailler.*

D'après la preuve présentée, je ne crois pas que M. Kwan avait des motifs valables de craindre pour sa sécurité s'il retournait travailler au Recouvrement des recettes à l'un ou l'autre des bureaux proposés par l'employeur. M. Kwan aurait dû se présenter au travail, ce qui lui aurait permis de faire avancer ces plaintes à partir d'une situation plus solide. Il aurait maintenu son emploi.

Je suis d'avis que l'employeur a produit une preuve accablante à l'appui de sa décision de licencier M. Kwan. Même si j'ai beaucoup de sympathie pour un employé tel que M. Kwan qui se trouve sans emploi par les temps difficiles que nous connaissons, il ne m'a laissé d'autre choix que de rejeter son grief. M. Kwan a présenté très peu de preuves à opposer aux éléments de preuve que l'employeur a produits pour justifier sa décision. Dans les circonstances, je ne vois aucune raison d'annuler le licenciement. De plus, M. Kwan ne démord pas de son refus de retourner travailler au Recouvrement des recettes. Même si M. Kwan avait eu gain de cause, je n'aurais pas eu le pouvoir de le réintégrer dans un poste autre que son poste d'attache, à savoir celui d'agent de liaison au recouvrement, Division du recouvrement des recettes, Revenu Canada.

Pour ces motifs, le grief présenté par M. Kwan est rejeté.

Muriel Korngold Wexler,  
président suppléant

OTTAWA, le 30 août 1996.

Traduction certifiée conforme

Serge Lareau