

Date: 20181106

Dossier: 566-34-11379

Référence: 2018 CRTESPF 87

*Loi sur la Commission
des relations de travail et de l'emploi
dans le secteur public fédéral et
Loi sur les relations de travail
dans le secteur public fédéral*



Devant une formation de la
Commission des relations
de travail et de l'emploi
dans le secteur public fédéral

ENTRE

ANDRÉ MICHAUD

fonctionnaire s'estimant lésé

et

AGENCE DU REVENU DU CANADA

employeur

Répertorié

Michaud c. Agence du revenu du Canada

Affaire concernant un grief individuel renvoyé à l'arbitrage

Devant : Marie-Claire Perrault, une formation de la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral

Pour le fonctionnaire s'estimant lésé : Guido Delgadillo, Alliance de la Fonction publique du Canada

Pour l'employeur : Marc Séguin, avocat

Affaire entendue à Québec (Québec),
du 28 au 30 août 2018.

MOTIFS DE DÉCISION

I. Grief individuel renvoyé à l'arbitrage

1 André Michaud, le fonctionnaire s'estimant lésé (le « fonctionnaire ») a été suspendu sans solde pour une période de 30 jours, du 9 avril au 20 mai 2014, pour avoir effectué des accès non autorisés aux renseignements confidentiels de plusieurs contribuables, avoir effectué la divulgation non autorisée des renseignements confidentiels à des individus qui n'étaient pas autorisés à les recevoir, et avoir accordé un traitement préférentiel à des anciens employés et des membres de leur entourage.

2 Le fonctionnaire a déposé un grief contre la mesure disciplinaire. Le grief a été rejeté par son employeur, l'Agence de revenu du Canada (« ARC ») et renvoyé à l'arbitrage le 16 juillet 2015. Dans son grief, le fonctionnaire demandait à être remboursé de toute somme perdue. À l'audience, le fonctionnaire était d'avis qu'une suspension de 5 jours aurait été une mesure disciplinaire juste. Pour les motifs qui suivent, j'accueille partiellement le grief en substituant une mesure disciplinaire de 5 jours à la mesure disciplinaire de 30 jours.

3 Le 1^{er} novembre 2014, la *Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique* (L.C. 2013, ch. 40, art. 365) a été proclamée en vigueur (TR/2014-84) et a créé la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique, qui remplace la Commission des relations de travail dans la fonction publique et le Tribunal de la dotation de la fonction publique. Le même jour, les modifications corrélatives et transitoires édictées par les articles 366 à 466 de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2013* (L.C. 2013, ch. 40) sont aussi entrées en vigueur (TR/2014-84). En vertu de l'article 393 de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2013*, une instance engagée au titre de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (L.C. 2003, ch. 22, art. 2) avant le 1^{er} novembre 2014 se poursuit sans autres formalités en conformité avec la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, dans sa forme modifiée par les articles 365 à 470 de la *Loi n° 2 sur le plan d'action économique de 2013*.

4 Le 19 juin 2017, la *Loi modifiant la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique, la Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique et d'autres lois et comportant d'autres mesures* (L.C. 2017, ch. 9) a reçu la sanction royale et a modifié le nom de la Commission des relations de travail et

de l'emploi dans la fonction publique et le titre de la *Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans la fonction publique*, de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et du *Règlement sur les relations de travail dans la fonction publique* pour qu'ils deviennent, respectivement, la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral (la « Commission »), la *Loi sur la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral*, la *Loi sur les relations de travail dans le secteur public fédéral* (la « Loi ») et le *Règlement sur les relations de travail dans le secteur public fédéral* (le « Règlement »).

II. Résumé de la preuve

5 L'employeur a déposé en preuve à l'audience le dossier d'enquête et le rapport d'enquête non caviardés. Il a également remis une version caviardée de ces documents. Le caviardage vise à préserver la confidentialité du nom et des renseignements personnels de contribuables dont les intérêts ne sont pas visés par la présente décision.

6 Les renseignements confidentiels des contribuables (y compris tout renseignement qui permettrait de les identifier) sont protégés par l'article 241 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, L.R.C. (1985), ch. 1 (5^e suppl.). Le paragraphe 241(4.1) prévoit les mesures suivantes pour protéger ces renseignements dans le cadre d'une procédure judiciaire :

(4.1) La personne qui préside une procédure judiciaire concernant la surveillance ou l'évaluation d'une personne autorisée ou des mesures disciplinaires prises à son endroit peut ordonner la mise en œuvre des mesures nécessaires pour éviter qu'un renseignement confidentiel soit utilisé ou fourni à une fin étrangère à la procédure, y compris :

a) la tenue d'une audience à huis clos;

b) la non-publication du renseignement;

c) la suppression de l'identité du contribuable en cause;

d) la mise sous scellés du procès-verbal des délibérations.

7 J'estime qu'il est nécessaire que les renseignements personnels des contribuables soient protégés. Les contribuables seront simplement identifiés par des initiales pour éviter que leurs renseignements soient utilisés ou fournis à des fins étrangères à la procédure devant la Commission. Pour les fins du dossier de la

Commission, le rapport d'enquête est caviardé et sa version non caviardée est scellée. Le dossier d'enquête caviardé figure au dossier. L'original a été remis à l'employeur; il n'y a aucun renseignement confidentiel dans le dossier d'enquête qui soit utile à la décision.

8 L'employeur a cité à témoigner Anne-Marie Gingras, enquêtrice à la Division des affaires internes et du contrôle de la fraude; Esther Foster, directrice adjointe du Bureau des services fiscaux (BSF) pour l'Est-du-Québec; et Guillaume Donati, qui était à l'époque directeur du BSF pour l'Est-du-Québec. Le fonctionnaire a témoigné pour lui-même. Dans l'ensemble, il n'y avait pas de contradictions dans les témoignages, mais certainement des perspectives différentes, manifestes dans les arguments.

9 Il fût un temps où les contribuables pouvaient se présenter au BSF de leur région et parler directement à un agent préposé aux renseignements pour poser des questions sur l'état de leur dossier à l'ARC. Le fonctionnaire a commencé au bureau de Québec du BSF pour l'Est-du-Québec en 1994 comme agent de renseignement à la clientèle. À l'époque, il y avait un long comptoir où une douzaine d'agents recevaient les clients à leur guichet, l'attente étant réglée par des numéros délivrés à l'entrée.

10 Aujourd'hui, en 2018, ce comptoir n'existe plus. Un contribuable qui se présenterait au BSF de Québec se ferait éconduire par le commissionnaire à l'entrée. Les contribuables peuvent obtenir des renseignements en composant un numéro 1-800 ou en consultant le site Web de l'ARC. Au besoin, un rendez-vous peut être fixé avec un spécialiste fiscal. Le poste du fonctionnaire n'existe plus. Il travaille maintenant à la section des déductions à la source.

11 Le changement drastique dans l'offre des services de renseignement aux contribuables canadiens a été difficile pour les employés. Dès le début des années 2000, l'ARC encourageait les contribuables à utiliser la ligne 1-800 ou à consulter le site Web. Le virage ne s'est pas fait du jour au lendemain. On a diminué le nombre des employés au comptoir, on a encouragé les contribuables à utiliser la ligne téléphonique, graduellement on a insisté sur la nécessité d'avoir un rendez-vous pour parler à un agent au comptoir.

12 M. Donati et Mme Foster ont confirmé que la transition avait été difficile pour des employés habitués à répondre directement aux contribuables. Le fonctionnaire a décrit comment il avait vécu la transition.

13 Quand il a commencé en 1994, il était affecté au comptoir où il répondait aux questions des contribuables qui se présentaient au comptoir. L'agent, après avoir établi l'identité du contribuable au moyen du numéro d'assurance sociale et d'autres données, accédait au dossier et répondait aux questions. Si quelqu'un d'autre que le contribuable se présentait pour obtenir des renseignements sur le dossier, par exemple un comptable chargé de la déclaration d'impôt, il devait établir au moyen d'une procuration son droit aux renseignements.

14 Avec le tournant des années 2000 et la décision de l'ARC de modifier les services aux contribuables, le travail des agents au comptoir a graduellement évolué. On les encourageait à diriger les contribuables à la ligne 1-800. On avait installé au bureau de Québec deux lignes téléphoniques. Lorsqu'un client se présentait au comptoir, on lui disait d'essayer d'abord de résoudre son problème en utilisant le téléphone. Si le problème était vraiment trop complexe pour le préposé au téléphone, on fixait alors un rendez-vous avec un des employés au comptoir.

15 Les rendez-vous étaient d'abord donnés par les employés du comptoir, ensuite, par le centre d'appel qu'on ne pouvait joindre qu'au téléphone. Le fonctionnaire a témoigné de l'irritation des clients et de la gêne des agents au comptoir de ne plus avoir une communication directe, mais plutôt une relation rendue compliquée par le téléphone et le rendez-vous obligatoire.

16 Les comportements que l'on a reprochés au fonctionnaire s'inscrivent dans cette dynamique, mais dans un contexte restreint - la prestation de renseignements fiscaux aux autres employés du BSF.

17 Le fonctionnaire a témoigné qu'à son arrivée en 1994, il était fréquent qu'un employé demande à un agent au comptoir de regarder son dossier fiscal pour vérifier des données ou répondre à des questions. Il était, il est toujours, interdit pour un employé de regarder son propre dossier. Il n'y avait aucune interdiction en 1994 pour un employé, comme tout autre contribuable, de demander à un agent au comptoir de le faire.

18 Au cours des années, parce que ce genre de demande pouvait alourdir la charge de travail des agents au comptoir, ceux-ci ont demandé à la gestion de nommer des agents qui seraient désignés pour répondre aux questions des employés, surtout pendant la période de la déclaration d'impôt (février à avril), où les demandes

devenaient plus fréquentes. Pendant quelques années, l'employeur désignait donc des personnes, dont le fonctionnaire.

19 La pratique, avérée en 2005 et 2006, s'est graduellement modifiée. En 2007, M. Donati adresse le message suivant aux employés du BSF de l'Est-du-Québec :

À TOUS LES EMPLOYÉS (ÉES)

Objet : Période de production - Impôt sur le revenu 2006

Déjà une autre période de production des déclarations d'impôt! Vous savez tous qu'au cours des derniers mois, des changements ont été apportés afin d'outiller nos comptoirs de demandes de renseignements pour faire la promotion des autres options de service. Des kiosques de libre-service avec Internet et des lignes téléphoniques liées directement à nos centres d'appels ont été ajoutés dans les halls d'entrée. Des agents de service aident les contribuables à se servir des options de libre-service et les sensibilisent aux renseignements et aux voies qui leur sont offerts. Toute cette restructuration nous amène à revoir également la façon dont nous aidons nos employés à rencontrer leurs obligations fiscales.

Vous êtes donc invités à respecter les voies normales pour vos demandes en tant que contribuable. [...]

20 Par « voies normales », d'après les explications données à l'audience, on entendait les voies auxquelles tous les contribuables avaient accès, soit, la ligne 1-800, la page Mon dossier sur le site Web de l'ARC, et éventuellement, un rendez-vous donné avec un agent au comptoir. Le même message est répété en 2007, en 2009 et en 2011.

21 En 2011, on indique ce qui était entendu auparavant mais non spécifié : « Au besoin, ou si votre demande ne peut être discutée au téléphone, un rendez-vous peut être obtenu avec un agent d'un BSF près de chez vous. » À l'audience, Mme Foster a confirmé que cela signifiait que les employés du BSF de Québec obtiendraient un rendez-vous avec un des agents au comptoir dans leur BSF.

22 Par ailleurs, la note de 2011 précise ce qui suit :

[...]

Il est important de rappeler que les employés ne doivent pas :

- accéder à leurs renseignements personnels d'impôt ni à ceux des membres de leur famille ou de leurs connaissances;
- accéder à des renseignements pour répondre à une demande d'un proche, d'un ami ou d'un collègue, ou fournir ces renseignements à une personne non autorisée, peu importe la raison;
- accéder à des renseignements qui ne font pas partie de leurs fonctions officielles ou de la charge de travail qui leur est attribuée.

[...]

23 Chaque année, les employés de l'ARC reçoivent un rappel qu'ils doivent revoir le *Code de déontologie et de conduite* de l'ARC ainsi que la *Politique et lignes directrices régissant les conflits d'intérêt*. Un exemple d'une note de service à ce sujet envoyée en février 2009 a été présenté à l'audience. On y lit notamment le passage suivant :

[...]

1) Accès non autorisé aux renseignements sur les contribuables :

*Accéder aux renseignements recueillis par l'ARC est seulement permis lorsque cela fait partie de votre charge de travail officielle assignée. Il vous est **interdit**, peu importe les circonstances, d'utiliser de tels renseignements de l'ARC aux fins personnelles, de gains, ou d'avantage financier pour vous-même, des membres de votre famille ou quiconque.*

*Vous ne devez pas servir des amis, des connaissances, des membres de votre famille ou des collègues, ni accéder à leurs renseignements confidentiels, même s'ils vous le demandent expressément. De plus, vous **ne devez pas** accéder à vos propres renseignements fiscaux.*

[...]

[caractères gras dans l'original]

24 Le 1^{er} octobre 2013, l'ARC fermait définitivement les comptoirs de service, et les BSF cessaient d'être ouverts au public.

25 Le fonctionnaire était également actif au sein de son agent négociateur, l'Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC), en tant que vice-président d'un

des éléments de l'AFPC, le Syndicat des employés de l'impôt. À ce titre, il accompagnait souvent des membres de l'unité de négociation à des entrevues de discipline ou d'enquête. En septembre 2011, il accompagnait ainsi une collègue, JM, dans le cadre d'une enquête sur des inconduites qu'elle aurait commises. Pendant l'entrevue, JM a admis qu'elle avait souvent consulté les dossiers fiscaux de ses collègues. Le fonctionnaire est alors intervenu, en tant que représentant syndical, pour dire que c'était pratique courante au BSF de Québec de faire des recherches pour les collègues dans leurs dossiers fiscaux. L'enquêtrice, surprise, a posé la question à Mme Foster, qui a répondu qu'une telle pratique était interdite.

26 Le 19 novembre 2012, la Division des affaires internes et du contrôle de la fraude faisait parvenir à Gabriel Caponi, sous-commissaire de l'ARC pour le Québec, une lettre faisant état de l'initiation d'une enquête sur le fonctionnaire, suite à des pistes de vérification qui révélaient que le fonctionnaire « [...] avait effectué 811 accès aux renseignements confidentiels de 15 collègues de travail et de membres de leurs familles ». Ces pistes de vérification couvraient la période du 1^{er} janvier 2005 au 31 décembre 2011. Mme Gingras a expliqué à l'audience que les pistes de vérification remontaient généralement à six ans en arrière. Les accès du fonctionnaire ont également été contrôlés en 2012.

27 Pour les fins de l'enquête disciplinaire, on a retenu seulement 23 accès touchant neuf contribuables, pour la période du 14 avril 2009 au 11 avril 2012. L'enquête a été menée par Rachelle Scully, qui ne travaille plus pour l'ARC et qui n'a pas témoigné. Mme Gingras a travaillé avec Mme Scully pour l'enquête, et a assisté aux entrevues.

28 Les conclusions de l'enquête sont les suivantes :

[...]

*Les renseignements obtenus dans le cadre de cette enquête ont révélé qu'André **Michaud**, agent des services aux contribuables, Division du recouvrement des recettes et services à la clientèle, a enfreint le Code de déontologie et de conduite lorsqu'il a :*

- effectués des accès non autorisés aux renseignements confidentiels de [JM, TM, SP, MO, JB, ML, PJ, CJ] et [KO];

- effectué la divulgation non autorisée des renseignements confidentiels de [JB] et de [TM]   [JM] et des renseignements confidentiels de [CJ]   [PJ];
- accordé un traitement préférentiel à [JM] dans le traitement de ses demandes relatives aux dossiers de [SP] et de [MO], permettant à [JM] de contourner les voies de service normalement disponibles aux contribuables;
- et accordé un traitement préférentiel à [ML, PJ] et [KO] dans le traitement de leurs demandes, leur permettant de contourner les voies de service normalement disponibles aux contribuables.

[caractères gras dans l'original]

29 Le rapport d'enquête explique l'inconduite dans les termes suivants :

[...]

*Le Code de déontologie et de conduite prévoit qu'il est défendu de servir ses amis, ses connaissances, ses proches, ses collègues ou ses anciens collègues en tant que clients (contribuables, entrepreneurs, représentants d'organisme, etc.). Si l'occasion se présente, l'employé doit en aviser son gestionnaire qui s'assurera qu'ils sont servis par quelqu'un d'autre. Si cela n'est pas possible, l'employé doit d'abord obtenir l'autorisation de son gestionnaire et respecter ensuite la procédure habituelle. Contrairement à ce qu'il a rapport , aucun des renseignements recueillis n'indique qu'André **Michaud** avait informé la gestion qu'il continuait de répondre aux demandes de collègues et d'anciens employés. Il est clair qu'André **Michaud**  tait au courant des procédures étant donné qu'il avait été appelé à assister à titre de représentant syndical à différentes entrevues, dont celle de [JM] qui a fait l'objet d'une enquête administrative en 2011 [numéro d'enquête] pour des situations concernant des accès non autorisés et de traitements préférentiels. Nonobstant ce qui précède et les nombreux rappels qui lui ont été faits, André **Michaud** a choisi d'ignorer les consignes et a délibérément continué de répondre aux demandes de ses pairs.*

[...]

[caractères gras dans l'original]

30 Le fonctionnaire a témoigné qu'en octobre 2012, Mme Foster l'avait pris à part pour lui signifier très clairement qu'il ne devait plus, sous aucun prétexte, servir ses collègues comme d'autres contribuables. Il lui était donc interdit d'accéder à leurs dossiers. D'après le rapport d'enquête, le dernier accès recensé est le 11 avril 2012. Il

n'y a aucune preuve d'accès après cette date. Le rapport sur la piste de vérification est daté du 10 octobre 2012. L'enquête donnant lieu à la mesure disciplinaire contestée a débuté en novembre 2012. Le rapport d'enquête est daté du 17 février 2014, la lettre disciplinaire du 14 avril 2014. Rappelons que les comptoirs de renseignements de l'ARC ont fermé de façon définitive le 1^{er} octobre 2013.

31 Le fonctionnaire était représentant syndical depuis longtemps lorsque l'enquêtrice l'a appelé pour prendre rendez-vous pour une entrevue. Son premier réflexe a été de demander quel membre il allait accompagner. Lorsqu'on lui a répondu, « non, c'est pour vous », il est tombé des nues.

32 Il avait toujours fait très attention de ne pas avoir de conflit, même potentiel, à l'égard des clients. Quand on lui demandait de s'occuper du dossier de quelqu'un le moins proche, d'un parent, d'un ami, d'une connaissance, ou même de quelqu'un habitant sur sa rue qu'il ne connaissait pas, il déclarait à son superviseur qu'il ne pouvait travailler sur ce dossier. Par contre, il considérait que répondre aux questions des employés du BSF avait toujours fait partie de ses fonctions.

33 Comme il l'a dit à l'enquêtrice, et répété à l'audience, il ne s'était jamais caché d'aider ses collègues, et il savait fort bien que toutes les recherches effectuées dans le système étaient enregistrées. Il avait toujours agi de bonne foi, et selon lui, dans le cadre de ses fonctions. Ce qui ajoutait à la surprise, c'est que lorsqu'il a rencontré l'enquêtrice en mars 2013, il y avait près de six mois qu'il n'aidait plus ses collègues avec leur dossier fiscal, conformément à l'ordre exprès de Mme Foster.

34 Dans le rapport d'enquête, on cite différentes personnes qui ont été interviewées, notamment des gestionnaires et chefs d'équipe qui supervisaient le fonctionnaire à l'époque. Ces entrevues confirment que la transition était difficile, et que la gestion devait rappeler aux employés quelle était la procédure. Je cite ci-dessous quelques extraits du rapport d'enquête :

35 Marilyn Guay, gestionnaire intérimaire, Recouvrement des recettes et services à la clientèle :

[...]

- elle connaissait **André Michaud** depuis 2006. Il était responsable de servir les contribuables qui avaient rendez-vous au comptoir. À l'époque, la gestion attirait des employés spécifiques à répondre aux demandes d'autres employés. Les services des employés du comptoir étaient donc par extension mis à la disposition des employés du BSF jusqu'à ce que la consigne stipulant qu'ils devaient utiliser Mon Dossier ou appeler le centre d'appel entre en vigueur;
- les procédures avaient beaucoup changé avec le temps et les agents au comptoir n'avaient plus la permission de servir les contribuables qui arrivaient sans rendez-vous. Avant octobre 2012, les employés du comptoir pouvaient planifier des rendez-vous dans les plages horaires mais depuis octobre 2012, seul Nadine **Raymond**, chef d'équipe du recouvrement des recettes, pouvait attribuer les rendez-vous;
- les agents, surtout **André Michaud**, avaient eu du mal à rediriger les contribuables aux téléphones situés dans les halls d'entrée qui leur permettaient de rejoindre le centre d'appel. Les contribuables étaient parfois des personnes sur le bien-être social, âgés ou handicapés et il était difficile pour les agents de refuser de les aider. Les agents du bureau de Québec n'étaient pas les seuls à avoir des difficultés à accepter les changements de procédures au comptoir car les employés des bureaux de Rimouski et de Chicoutimi étaient aussi très réticents;

[...]

- depuis son arrivée en janvier 2011, **Esther Foster** était catégorique et ne tolérait pas que les employés du comptoir donnent suite aux demandes de leurs collègues. **André Michaud** était très connu au BSF de l'Est-du-Québec et les employés avaient pris l'habitude d'aller le voir même suite aux changements apportés aux procédures. Elle ne savait pas qu'**André Michaud** répondait toujours aux employés du BSF de l'Est-du-Québec mais n'en était pas surprise parce qu'il aimait aider les gens. Elle se souvenait d'avoir eu des discussions avec certains employés concernant des accès non autorisés. **André Michaud** était leur représentant syndical et était présent lors des auditions disciplinaires qui avaient eu lieu en 2011 et 2012; il aurait donc dû être plus soucieux des règlements.

[caractères gras dans l'original]

36

Nicole Goulet, à l'époque chef d'équipe du service à la clientèle :

- de janvier 2011 à sa retraite en septembre 2012, elle était responsable des agents au comptoir, de l'accueil et de la caisse dans les bureaux de Chicoutimi, Québec et Rimouski;

- *André Michaud* était responsable de servir les contribuables qui prenaient rendez-vous au comptoir. Suite au changement de procédures en 2009, les employés désirant de l'aide étaient tenus d'appeler le centre d'appel de l'ARC et d'obtenir un rendez-vous au BSF qui les desservait. Les agents de comptoir étaient au courant qu'ils ne devaient pas répondre aux employés du BSF sauf s'ils obtenaient rendez-vous par l'entremise des centres d'appel. Il arrivait qu'il y ait des exceptions, pour raison humanitaire, c'est-à-dire lorsque le demandeur faisait face à des difficultés financières ou était âgé ou handicapé. Dans ce cas, l'agent à l'accueil pouvait déterminer qu'il était nécessaire pour le contribuable de rencontrer un agent des services sans rendez-vous;
- *il arrivait que les contribuables communiquent avec les agents directement par téléphone et la consigne était de les rediriger vers les centres d'appels. Règle générale, André Michaud* suivait les procédures mais il avait beaucoup de difficulté à s'adapter au changement, comme certains autres de ses collègues. Elle se souvenait d'avoir effectué des rappels auprès d'André Michaud en 2011 car Esther Foster ne tolérait pas que les contribuables sans rendez-vous soient servis par les agents du comptoir, sans exception.

[caractères gras dans l'original]

37 Le fonctionnaire a par ailleurs mentionné d'autres chefs d'équipe, qui n'ont pas témoigné à l'audience et qui n'ont pas été interviewés dans le cadre de l'enquête. Selon le fonctionnaire, ces chefs d'équipe toléraient dans une certaine mesure que le fonctionnaire réponde à des questions des autres employés sur leur dossier fiscal, même sans rendez-vous.

38 Mme Foster a témoigné qu'elle était au troisième étage, alors que le comptoir se trouvait au rez-de-chaussée. Elle n'était pas la gestionnaire directe du fonctionnaire. Entre elle et lui, hiérarchiquement, il y avait un chef d'équipe et un gestionnaire. Lors de l'entrevue pendant l'enquête, elle a déclaré qu'elle avait dit au fonctionnaire en mai 2011 de cesser de servir les employés du bureau, et qu'elle l'avait encore rencontré à ce sujet à l'automne 2012. À l'audience, elle ne se rappelait plus de ces conversations, mais pensait qu'elle en avait sans doute un souvenir précis en 2013 quand avait eu lieu l'entrevue d'enquête. Elle se rappelait avoir insisté pour que les rencontres avec les agents au comptoir ne soient faites que sur rendez-vous, en passant par le centre d'appel de la ligne 1-800.

39 En contre-interrogatoire, on lui a demandé s'il n'y avait pas une contradiction entre l'interdiction dans le *Code de déontologie et de conduite* de servir ses collègues, et le fait que les rendez-vous seraient donnés aux employés dans le BSF de leur région, où ils seraient certainement collègues de l'agent au comptoir. Mme Foster a répondu que dans la mesure où l'employé prenait rendez-vous par l'entremise des centres d'appel, comme tout autre contribuable, il n'y avait pas de problème.

40 M. Donati a témoigné qu'il avait toujours eu beaucoup d'estime pour le fonctionnaire, qui, dans son rôle de représentant syndical, avait toujours cherché l'approche collaborative avec l'employeur et les gestionnaires. M. Donati regrettait d'avoir à imposer une mesure disciplinaire, mais compte tenu des résultats de l'enquête, il se sentait obligé de le faire. Il a expliqué que la haute gestion avait exigé qu'on impose les mesures disciplinaires prévues dans la grille de la *Politique sur la discipline* de l'employeur, qui indiquait entre autres que la divulgation non autorisée de renseignements sur des contribuables, le comportement reproché au fonctionnaire, faisait partie du groupe 5 pour lequel la sanction allait de 20 jours à la cessation d'emploi.

41 M. Donati a expliqué que les consignes de l'employeur l'obligeaient à donner une sanction minimum, compte tenu de la gravité de l'inconduite reprochée. Il a mentionné en particulier deux inconduites reprises dans les tableaux de sanction : « Accès non autorisé aux renseignements sur des contribuables ou à des renseignements de nature délicate ou confidentielle, y compris aux fins de prestation de traitement préférentiel » et « Divulgation non autorisée de renseignements sur des contribuables ou de renseignements de nature délicate ou confidentielle ». La première inconduite appartient, d'après le tableau, au groupe 4, la seconde, au groupe 5.

42 Lors de l'entrevue disciplinaire, M. Donati a tenté de faire comprendre au fonctionnaire que l'expression de remords permettrait de donner la mesure disciplinaire moindre, soit 20 jours. Toutefois, d'après M. Donati, le fonctionnaire n'a pas manifesté de repentir. Le fonctionnaire a soutenu qu'il avait toujours agi correctement, et dans le cadre de ses fonctions. M. Donati n'avait donc d'autre choix que d'infliger une mesure disciplinaire de 30 jours, pour montrer la désapprobation de l'employeur. Il n'a jamais été question de licencier le fonctionnaire.

43 À l'audience, le fonctionnaire a fourni des explications sur chacune des infractions qui lui étaient reprochées dans le rapport. De façon générale, il était d'avis que le rapport d'enquête ne faisait pas état de ses explications. Selon lui, il fallait d'abord replacer les allégations dans le contexte plus large du changement dans la prestation de services, déjà décrit.

44 Le fonctionnaire a ajouté à cette description que le directeur intérimaire Pierre Boutin (qui a remplacé M. Donati pendant quelques mois en 2009) avait donné son accord tacite pour que le fonctionnaire réponde aux demandes de ses collègues, même sans rendez-vous. On reprochait aux agents de Québec de répondre aux questions de contribuables qui n'avaient pas de rendez-vous, alors qu'au bureau de Montréal, on suivait les consignes. Le fonctionnaire s'est renseigné. D'après lui, les rendez-vous de Montréal étaient inscrits parce que c'était le bureau centralisateur qui régissait les rendez-vous; il était donc facile pour les agents de les inscrire. À Québec, les contribuables devaient passer par la ligne centralisatrice; les agents n'avaient pas le loisir d'ajouter les rendez-vous imprévus. M. Boutin lui aurait dit qu'il pouvait donner des rendez-vous. M. Boutin, interrogé dans le cadre de l'enquête, a dit ne pas se souvenir d'avoir donné cette permission. M. Boutin n'a pas témoigné à l'audience. Cette permission aurait été contraire aux consignes de l'ARC, qui insistait sur l'importance de la ligne téléphonique et de l'Internet, avec rendez-vous seulement lorsque nécessaire.

45 Dans le rapport d'enquête, on reproche au fonctionnaire d'avoir accédé au dossier de JM, ainsi qu'aux comptes de ses proches : TM, SP, MO, et JB. JM était inscrite comme représentante autorisée de SP et MO. Aucune procuration n'apparaît aux dossiers pour TM ou JB, et pour cette raison, on reproche au fonctionnaire des divulgations non autorisées.

46 On reproche au fonctionnaire d'avoir accédé aux comptes de ML, PJ, CJ et KO, sans autorisation. Enfin, on lui reproche de leur avoir accordé un traitement préférentiel, « [...] leur permettant ainsi de contourner les voies de service normalement disponibles aux contribuables [...] ».

47 On a reproché au fonctionnaire d'avoir accédé à des comptes sans autorisation. Il faut comprendre que dans l'esprit de l'employeur, puisque l'accès d'un contribuable à son dossier devait désormais se faire par téléphone, Internet ou sur

rendez-vous donné par un bureau central, tout accès à un compte hors ces moyens était désormais non autorisé. Le fonctionnaire a accédé à des comptes à la demande expresse de ses collègues ou ex-collègues, suivant une procédure qui était devenue contraire aux consignes de l'employeur, mais qui ne l'avait pas été pendant une bonne partie de son emploi. Le fonctionnaire a fourni les explications suivantes pour chacune des allégations du rapport d'enquête.

48 Le fonctionnaire avait dans le passé souvent aidé JM à consulter son dossier fiscal et celui de ses proches. Les accès de 2005-2008 le confirment. Ces accès n'ont pas été reprochés au fonctionnaire. Ils faisaient alors partie de sa charge ordinaire de travail, où il était usuel pour un employé de demander à un agent au comptoir d'accéder à son dossier pour vérifier le compte, changer d'adresse, obtenir un T-4, etc.

49 Le fonctionnaire a expliqué lors de l'audience que JM préparait les déclarations d'impôt de ses proches : sa mère, TM, son fils et sa bru, SP et MO, ainsi que son ex-conjoint JB. Puisqu'elle avait préparé la déclaration d'impôt, lorsqu'elle demandait des renseignements sur le dossier, qu'il s'agisse d'avis ou d'information par rapport à un remboursement, le fonctionnaire pensait ne rien dévoiler puisqu'elle était au courant de la déclaration. Elle était d'ailleurs la représentante inscrite pour son fils et sa bru.

50 Entre 2009 et 2011, le fonctionnaire a continué de répondre aux demandes de renseignements de JM. Il lui a demandé une procuration pour sa mère et son ex-conjoint. Dans le cas de sa mère, JM a tardé à l'obtenir, et tardé à l'inscrire au dossier. Le fonctionnaire a témoigné avoir demandé à plusieurs reprises la procuration. Cela dit, puisque c'est elle qui remplissait la déclaration d'impôt de sa mère, il ne croyait pas divulguer quoi que ce soit de non autorisé quand elle demandait des renseignements sur l'état du compte.

51 Pour ce qui est de l'ex-conjoint JB, le fonctionnaire a exprimé ses regrets à l'audience. L'ex-conjoint de JM était à l'extérieur du pays pour son travail, et difficile à joindre. Il s'agissait de faire un changement d'adresse, que JM a demandé au fonctionnaire. Quand celui-ci a dit qu'il fallait une procuration, JM a répondu qu'on ne pouvait joindre son ex-conjoint. Dans le cadre de l'enquête, l'ex-conjoint a dit qu'il

n'avait pas parlé à quelqu'un au comptoir, « [...] et qu'il était plus probable qu'il avait demandé à JM d'effectuer son changement d'adresse [...] ».

52 PJ avait été un collègue du fonctionnaire. Il l'a appelé parce que sa conjointe CJ venait de recevoir une lettre de l'ARC qu'elle ne comprenait pas. Il voulait que le fonctionnaire l'interprète, ce qui dans le passé, encore une fois, aurait fait partie de ses fonctions.

53 Le fonctionnaire a d'abord dit à PJ d'appeler le numéro 1-800. PJ a dit que les explications ainsi obtenues étaient incompréhensibles, et a réitéré sa demande. Le fonctionnaire a alors insisté pour parler à la conjointe CJ, pour être sûr d'avoir son accord pour qu'il entre dans son compte pour tenter de comprendre la lettre. La conjointe a donné son accord verbal. Le fonctionnaire a ouvert le compte pour lire la lettre, et a pu donner des explications. On lui reproche l'accès non autorisé et le traitement préférentiel à une connaissance.

54 Dans le cas de ML, il s'agissait encore une fois d'une ex-collègue, à qui le fonctionnaire n'était certainement pas enclin à donner un traitement préférentiel, car ils avaient eu quelques conflits quand ils étaient collègues. ML l'a appelé pour avoir la réponse à une question dans son dossier. Elle s'attendait à avoir un service immédiat, puisque c'était la façon dont elle aurait procédé, correctement, alors qu'elle était encore une employée.

55 Le fonctionnaire lui a dit qu'elle devait passer par la ligne 1-800. Elle était insatisfaite du service, et elle s'est mise à harceler le fonctionnaire au téléphone pour qu'il réponde à sa question. Le fonctionnaire a témoigné qu'il ne pouvait éprouver du remords pour avoir finalement cédé à la demande de ML - il y allait de sa propre santé psychologique.

56 Dans le cas de KO, encore une fois, on reproche un accès non autorisé et un traitement préférentiel. Il s'agissait d'une jeune collègue avec qui le fonctionnaire avait sympathisé alors qu'elle était au BSF. Elle avait quitté pour poursuivre d'autres projets. Au bout de quelques années, son dossier fiscal avait sérieusement besoin d'être mis à jour et corrigé. Le problème, c'est qu'elle n'arrivait pas à donner les renseignements voulus pour s'identifier et avoir accès au dossier par l'entremise de la ligne 1-800. L'adresse est généralement utilisée pour établir l'identité, entre autres renseignements. Parce qu'elle n'arrivait pas à retracer les multiples logements qu'elle

avait occupés dans une vie de bohème un peu désordonnée, elle n'arrivait pas à s'identifier à la satisfaction des agents préposés à la ligne 1-800. En désespoir de cause, elle a appelé le fonctionnaire, qui n'avait aucun mal à l'identifier. Il a fait les démarches nécessaires pour que son dossier puisse se régler, y compris l'accès non autorisé.

57 Le fonctionnaire a expliqué pourquoi il avait refusé d'exprimer du remords à la rencontre disciplinaire. Pour avoir été longtemps représentant syndical, il savait trop bien ce qui était attendu de lui, soit d'exprimer ses regrets. Cependant, il ne pouvait admettre que d'aider des collègues était un tort causé à l'employeur, alors que cela avait été longtemps une part importante de ses fonctions. Lors de l'audience, il regrettait de ne pas avoir insisté davantage pour obtenir la procuration de l'ex-conjoint de JM, et il était prêt à admettre qu'il aurait dû davantage noter dans le système informatique les permissions orales, comme celle donnée par la conjointe de PJ. Il continue de trouver injuste et exagérée la mesure disciplinaire imposée.

III. Résumé de l'argumentation

A. Pour l'employeur

58 L'employeur a fait la preuve des accès et divulgations non autorisés. Le fonctionnaire connaissait les nouvelles règles, puisqu'il a indiqué à plusieurs reprises dans son témoignage qu'il adressait d'abord les collègues et ex-collègues à la ligne 1-800.

59 Il n'y a aucune preuve d'une tolérance tacite de la part de l'employeur. Le fonctionnaire a enfreint des règles qu'il connaissait, et n'a jamais fait montre de repentir, malgré la perche tendue par M. Donati à l'audience disciplinaire.

60 L'employeur m'a cité la décision *Campbell c. Agence du revenu du Canada*, 2016 CRTEFP 66, où le fonctionnaire s'estimant lésé, M. Campbell, a été licencié après 33 ans de service pour des actions en apparence assez semblables à celles du fonctionnaire - accès non autorisés à des dossiers et traitement préférentiel, au bénéfice de parents, d'amis et de connaissances, sans avantage économique pour M. Campbell. J'y reviendrai dans mon analyse.

B. Pour le fonctionnaire

61 Le fonctionnaire souligne qu'il est important de tenir compte de facteurs atténuants, et notamment des circonstances qui entourent l'inconduite.

62 L'employeur qualifie d'accès non autorisé ce qui a longtemps été toléré. Dans la note adressée aux employés en 2011 pour la période des déclarations d'impôt, on leur dit d'utiliser la ligne 1-800 ou le site Web, mais on indique également qu'en cas de besoin « [...] un rendez-vous peut être obtenu avec un agent d'un BSF près de chez vous [...] ». Jusqu'en 2012, les rendez-vous peuvent être donnés au comptoir, même si l'employeur encourage l'utilisation de la ligne 1-800 pour les fixer.

63 Le fonctionnaire a cité le passage suivant de la décision *Chopra c. Canada (Procureur général)*, 2014 CF 246, pour soutenir que l'employeur ne pouvait punir un comportement longuement toléré :

[...]

[109] [...] En bref, le principe de la tolérance suppose qu'un employeur doit décider s'il y a lieu ou non de prendre une mesure disciplinaire contre un employé au moment où il a connaissance d'un comportement indésirable. Le défaut de l'employeur de prendre rapidement une décision peut être considéré comme de la tolérance à l'égard de l'inconduite de l'employé.

[110] Donc, lorsqu'une longue période s'écoule avant qu'une mesure disciplinaire soit prise, il peut être légitime, en l'absence de tout autre avertissement ou de tout autre avis, qu'un employé suppose que son comportement a été toléré par l'employeur. Une fois qu'un comportement a été toléré, l'employeur ne peut pas plus tard invoquer ce même comportement pour justifier la prise d'une mesure disciplinaire. Il est injuste de laisser les employés croire que leur comportement a été toléré, ce qui crée chez eux un faux sentiment de sécurité, pour ensuite les punir à une date ultérieure : McIntyre c Hockin, [1889] OJ n° 36 (CA), aux paragraphes 13 et 16, Miller c Conseil du Trésor (Ministère de la Défense nationale), [1983] CRTFPC, n° 22, à la page 13.

[...]

64 Certains collègues et superviseurs du fonctionnaire qui auraient pu confirmer cette tolérance de la part de l'employeur n'ont pas été interviewés dans le cadre de l'enquête. Les témoins de l'employeur n'étaient pas à proximité des actions du fonctionnaire. Celui-ci suivait la consigne d'adresser ses collègues et ex-collègues à

la ligne 1-800. Le problème, c'était le rendez-vous subséquent. Pendant longtemps, il a été toléré au BSF de Québec que les rendez-vous soient donnés au comptoir. Comme le confirmait la note de 2011, même si le rendez-vous était donné par un bureau central, il aurait été avec quelqu'un se trouvant au comptoir. Tous les témoignages concordent que les changements profonds à la façon de répondre aux demandes des contribuables n'ont pas été mis en œuvre du jour au lendemain.

65 Dans le rapport d'enquête, Mme Guay indique que ce sont les employés qui planifient les rendez-vous dans les plages horaires, jusqu'en octobre 2012. Or, le fonctionnaire n'a plus accédé aux dossiers de ses collègues après cette date.

66 Le rapport de l'enquêtrice est sans nuance, parce que l'enquêtrice ne peut connaître le détail de la procédure au comptoir – par conséquent, elle qualifie l'accès fait par le fonctionnaire comme non autorisé, alors que cette qualification ne tient qu'à la présence ou non d'un rendez-vous pris selon les règles de l'ARC, soit un rendez-vous donné par le bureau central. Pourtant, ces règles ne sont pas entièrement mises en œuvre, d'après le témoignage de Mme Guay à l'enquête.

67 Pour ce qui est des divulgations non autorisées, il est difficile de suivre le raisonnement de l'employeur. Le fonctionnaire n'a rien divulgué, puisque les personnes à qui il donnait l'information avaient déjà connaissance du dossier – JM pour les personnes dont elle faisait les déclarations d'impôt, PJ pour la lettre adressée à sa conjointe CJ, celle-ci ayant donné une autorisation expresse au fonctionnaire qu'il explique la lettre à son conjoint.

68 Le fonctionnaire était bien conscient de la ligne 1-800, et y adressait ses collègues. Le problème, c'était la suite – qu'arrivait-il si le préposé à la ligne 1-800 ne répondait pas à la question? La solution était le rendez-vous – tout tourne donc sur la façon dont les rendez-vous étaient donnés, plutôt que sur des accès ou divulgations non autorisés. Il est clair que le fonctionnaire considérait que ses collègues faisaient partie de sa charge de travail, comme dans le passé, si la ligne 1-800 ne suffisait pas. Lorsque Mme Foster a fait une claire mise au point, il a cessé de faire des recherches pour ses collègues.

IV. Analyse

69 La jurisprudence a établi depuis longtemps que la mesure disciplinaire renvoyée à l'arbitrage doit être appréciée en fonction de trois questions : Le comportement du fonctionnaire a-t-il justifié que l'employeur impose une mesure disciplinaire? Le cas échéant, la mesure disciplinaire était-elle excessive? Sinon, quelle autre mesure juste et équitable peut-on y substituer? (Voir *Basra c. Canada (Procureur général)*, 2010 CAF 24, paras 24 et 25).

70 Tous les témoins étaient d'accord que la transition dans les services offerts aux contribuables avait été difficile, voire douloureuse pour les agents de service à la clientèle. Il leur était pénible de passer d'un service où l'on répond directement aux clients à un service dépersonnalisé, où s'interpose une machine (téléphone ou ordinateur) entre l'agent et le contribuable. Les témoins de l'employeur ont confirmé qu'il avait fallu plusieurs années, plusieurs rappels à l'ordre, non seulement au BSF de Québec et non seulement pour le fonctionnaire, pour qu'on en arrive à suivre parfaitement les consignes.

71 Ce qui est étonnant dans cette affaire, c'est que cette compréhension manifeste chez les témoins de l'employeur ne se soit pas reflétée dans le traitement réservé au fonctionnaire. L'employeur a certainement le droit d'infliger une mesure disciplinaire pour corriger un comportement, mais le fonctionnaire avait cessé son comportement avant que l'enquête officielle débute. Il n'y avait rien à corriger. L'employeur peut également imposer une sanction disciplinaire même si le comportement a cessé, pour marquer sa désapprobation. De toute façon, il faut tenir compte de l'ensemble de la situation.

72 Reprenons la première question : Le comportement du fonctionnaire a-t-il justifié que l'employeur impose une mesure disciplinaire ? Le fonctionnaire a témoigné qu'il se sentait coincé entre les nouvelles consignes et les demandes de ses collègues. Il a continué un certain temps à offrir le service qu'il avait toujours offert, croyant qu'il y aurait une certaine tolérance de la part de la gestion.

73 Pour avoir entendu Mme Foster et M. Donati, malgré le rôle qu'ils ont joué dans le processus disciplinaire, je ne pense pas que cette croyance était mal fondée. M. Donati a témoigné qu'il était obligé d'imposer la sanction du groupe 5, une fois que les « accès non autorisés » et les « divulgations non autorisées » étaient avérés. Il était

visiblement mal à l'aise de punir quelqu'un qui au fond avait eu le défaut de ne pas se conformer assez rapidement aux directives du service dépersonnalisé, comme en témoigne son espoir que le fonctionnaire afficherait le remords attendu, pour qu'il puisse réduire la sanction.

74 Le témoignage du fonctionnaire sur la tolérance à l'égard de rendez-vous impromptus avec les collègues me paraît crédible. Il a parlé d'une entente tacite avec M. Boutin, qui n'a pas témoigné. M. Boutin a dit lors de l'enquête, d'après le rapport, qu'il n'avait pas assigné le fonctionnaire pour répondre aux questions relatives à l'impôt de ses collègues, « [...] puisque la consigne visant les employés qui voulaient obtenir des renseignements contenus à leur propre dossier d'impôt citait qu'ils devaient consulter Mon Dossier ou appeler le centre d'appel comme tout autre contribuable [...] ». Encore une fois, M. Boutin n'a pas été interrogé, ni contre-interrogé à l'audience sur une entente tacite. Je n'ai que le témoignage du fonctionnaire à cet égard. Le fonctionnaire a témoigné sans détours, sans hésitation, et la tolérance tacite me paraît plus que vraisemblable.

75 S'il y a eu inconduite, je ne pense pas qu'elle soit correctement qualifiée dans le rapport d'enquête. J'accepte les explications du fonctionnaire pour les « accès non autorisés » et je considère que l'employeur n'a pas prouvé que les accès étaient non autorisés, parce qu'ils étaient faits de bonne foi, conformément à des règles qui avaient déjà été valides. Quant aux « divulgations non autorisées », le fonctionnaire a concédé qu'il n'avait pas suffisamment insisté pour obtenir les procurations de TM et JB, en ce qui concerne les divulgations à JM. Toutefois, celle-ci était l'auteur des déclarations d'impôt, de sorte qu'il est difficile de voir une divulgation quand l'information est déjà connue. La divulgation non autorisée visait également le fait de discuter de la lettre de CJ avec son conjoint PJ. Je crois le fonctionnaire lorsqu'il dit qu'il avait obtenu la permission verbale de CJ; sa faute est d'avoir omis de consigner cette permission au dossier informatique.

76 Pour ce qui est du traitement préférentiel, la différence est le fait de prendre ou non un rendez-vous. La preuve de l'enquête à cet égard est assez floue, puisque d'après Mme Guay (interviewée dans le cadre de l'enquête), les employés au comptoir pouvaient planifier des rendez-vous dans les plages horaires, et ce n'est qu'en octobre 2012 que seule la chef d'équipe pouvait donner des rendez-vous. Mme Foster aurait été apparemment catégorique, dès son arrivée en janvier 2011, que les

employés au comptoir ne pouvaient s'occuper du dossier de leurs collègues. J'accepte le témoignage du fonctionnaire que ce message ne lui a été donné clairement qu'en octobre 2012, et qu'à ce moment, il a complètement cessé de le faire.

77 Il reste le traitement préférentiel accordé à d'anciens employés, ce qui, selon l'employeur, serait un passe-droit à des connaissances. Le fonctionnaire a témoigné à quel point il faisait attention de ne pas aider ses voisins, ses connaissances ou sa famille. Vu le contexte de l'aide qu'il a fournie à d'anciens collègues, je pense vraiment qu'il les voyait justement comme des collègues qu'il avait déjà aidés, et non comme des amis ou relations. Le soi-disant traitement préférentiel est le traitement qu'il était habitué à donner à ses collègues, et qu'il croyait encore toléré.

78 Je laisse au fonctionnaire le soin de circonscrire son inconduite, parce que je suis d'accord avec son évaluation de sa conduite fautive : il se reprochait clairement l'absence de procuration dans le cas de JB; il était prêt à reconnaître que JM avait trop tardé avec la procuration de sa mère. Il a également dit ne pas avoir été assez rigoureux pour ajouter les notes au dossier informatique dans le cas d'une permission verbale.

79 Je conclus qu'une mesure disciplinaire était justifiée pour la non-conformité aux procédures entourant la procuration. Pour les autres actes reprochés, j'accepte la preuve du fonctionnaire, qu'il y avait une certaine tolérance de la part de l'employeur, dans le cadre d'une transition difficile. Les consignes étaient données, mais elles étaient quelque peu contradictoires : les employés devaient utiliser les « voies normales », mais on pourrait leur donner un rendez-vous avec un collègue au comptoir. Le glissement me paraît presque inévitable.

80 Il reste à déterminer si la mesure imposée était excessive. À mon sens, elle l'est. Elle punit un comportement qui a cessé. Ce comportement, soit l'accès aux renseignements et leur divulgation, dans le contexte de l'aide aux collègues, n'était pas fautif au cours de l'emploi du fonctionnaire. Il l'est devenu, de façon graduelle. Lorsque le fonctionnaire a compris clairement les attentes de l'employeur, il a obéi. Le fonctionnaire n'a causé aucun tort, ni à la réputation de l'ARC, ni aux renseignements confidentiels qui lui sont confiés. Les contribuables en cause n'ont pas été lésés.

81 Le fonctionnaire était d'avis que pour les fautes qu'il reconnaissait, il méritait une suspension de 5 jours. Il n'a pas expliqué pourquoi il retenait ce chiffre,

mais à titre de représentant syndical, il a une longue expérience des sanctions imposées par l'employeur.

82 La *Politique sur la discipline - Procédure pour gérer les situations d'inconduite des employés* de l'ARC comprend un tableau des mesures disciplinaires suggérées. La gravité des inconduites est classifiée en 5 groupes, et les sanctions sont graduées en conséquence. Nous l'avons vu, la « divulgation non autorisée » entraîne une sanction minimale de 20 jours. L'« accès non autorisé » entraîne une sanction minimale de 5 jours. On précise que les éventails de sanctions suggérés (par ex. Groupe 4, 5 jours à 30 jours, Groupe 5, 20 jours à la cessation d'emploi) ne sont pas obligatoires et peuvent être modulés selon les circonstances. La suspension de 5 jours est commune aux éventails des Groupe 1 à 4. Bien que je ne sois pas liée par cette politique, la suspension de 5 jours me paraît juste pour marquer la désapprobation de l'employeur sans punir indûment le fonctionnaire.

83 Dans l'affaire *Campbell*, citée par l'employeur, la Commission a maintenu un licenciement pour des inconduites qui pourraient paraître semblables. Toutefois, dans *Campbell*, il était clair que M. Campbell consultait des dossiers qui n'avaient jamais fait partie de sa charge de travail, et ce, pour le bénéfice de parents, d'amis et de connaissances, ce qui est strictement interdit par le code de conduite de l'ARC. La preuve à l'audience a clairement établi que M. Campbell avait enfreint le code de conduite, l'inconduite étant résumée comme suit par l'arbitre de grief au paragraphe 28 :

[...] Entre autres choses, ce code de conduite interdit aux employés de consulter leurs propres dossiers. Il interdit également aux employés d'aider des membres de leur famille, des amis ou des connaissances. Si un employé se voit attribuer le dossier de quelqu'un qu'il connaît ou à qui il est lié, il est censé le signaler immédiatement à son superviseur.

84 Le fonctionnaire a insisté sur le fait, qui n'a pas été contredit, qu'il était extrêmement pointilleux pour les dossiers de parents, d'amis ou de connaissances, allant jusqu'à refuser un dossier si l'adresse situait le contribuable sur la même rue que lui. Les faits qui lui ont été reprochés, qui ont donné lieu à la mesure disciplinaire contestée, étaient liés à un mode de travail qui avait autrefois été explicitement autorisé par l'employeur, soit la consultation des dossiers fiscaux pour les collègues. Je

crois également l'affirmation du fonctionnaire que le comportement reproché a cessé complètement avec un clair rappel à l'ordre.

85 Dans l'analyse de l'adéquation d'une mesure disciplinaire, on parle généralement de facteurs atténuants tels le nombre d'années de service ou l'absence de mesures disciplinaires antérieures. M. Donati, dans la lettre de suspension, dit en avoir tenu compte. L'autre facteur souvent retenu, le repentir, a été vu comme absent selon l'employeur, alors que je conclus qu'il était certainement exprimé à l'audience. (Il n'a pas été question de facteurs aggravants dans le présent dossier). Quoiqu'il en soit, mon analyse quant au caractère proportionnel de la mesure disciplinaire tient davantage à mon évaluation de la gravité des actes reprochés.

86 C'est dans la perspective d'une transition dans les modalités du travail que j'ai considéré la proportionnalité de la sanction infligée au fonctionnaire. La mesure disciplinaire était excessive; celle que propose le fonctionnaire me semble raisonnable, compte tenu notamment des faits suivants : il a reconnu ses erreurs, il a complètement cessé le comportement reproché, et il a agi en tout temps en toute franchise.

87 Pour ces motifs, la Commission rend l'ordonnance qui suit :

(L'ordonnance apparaît à la page suivante)

V. Ordonnance

88 Le grief est partiellement accueilli.

89 Une suspension de 5 jours sera substituée à la suspension de 30 jours. Le fonctionnaire a droit au remboursement de son salaire et au calcul de pension pour les 25 jours qui lui seront remis.

90 Un intérêt simple calculé annuellement au taux applicable des Obligations d'épargne du Canada doit être ajouté au montant du salaire dû pour la période du 9 avril 2014 jusqu'à la date de la présente décision.

Le 6 novembre 2018.

**Marie-Claire Perrault,
une formation de la Commission
des relations de travail et de l'emploi
dans le secteur public fédéral**