

# TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA  
PROVINCE DE QUÉBEC

N° de dépôt :

Date : 20 juin 2023

---

**DEVANT L'ARBITRE : M<sup>e</sup> YVES SAINT-ANDRÉ**

---

**UNIFOR, SECTION LOCALE 79**

et

**UNIFOR, SECTION LOCALE 8284**

Ci-après appelés collectivement le «Syndicat»

et

**BELL CANADA**

Ci-après appelée «l'Employeur»

Griefs n<sup>os</sup> 79-033N (Jasmin Ducharme) et 79-045N (Jasmin Ducharme),  
79-046N (André Tessier) et 8284-0051N (Joseph Mastantuono)

Nature du litige : Application de la clause 19.08 de la convention collective

Convention collective : 2017-2020

---

## **SENTENCE ARBITRALE**

Art. 57 et ss. du *Code canadien du travail*, L.R.C. (1985), ch L-2

---

## **APERÇU**

[1] Les griefs contestent le refus de l'Employeur de rembourser les frais de repas encourus par des salariés ayant exécuté du travail en temps supplémentaire.

[2] Le Syndicat soutient que le refus patronal est contraire à ce que les parties ont convenu à la clause 19.08 de la convention collective.

[3] L'Employeur conteste la prétention syndicale et soutient que les conditions d'application de la clause invoquée ne sont pas satisfaites.

[4] En sus de la production d'une liste d'admission, les parties ont administré une preuve testimoniale et documentaire notamment en regard de la pratique passée.

[5] Pour les motifs ci-après exposés, le Tribunal est d'avis que la clause 19.08 est claire et qu'elle doit recevoir application. La proposition patronale a pour effet d'ajouter à ce qui a été convenu entre les parties. En conséquence, le Tribunal fait droit aux griefs.

## **LE CONTEXTE**

### **Le grief 79-033N**

[6] Le 12 décembre 2017 vers 17h45, le technicien Jasmin Ducharme est appelé à son domicile pour répondre à un billet de travail. Il occupe le poste de technicien bureau central 1 et se rapporte au bureau central de Vaudreuil.

[7] Le billet de travail est produit comme pièce A-3. Il porte la mention «1-URGENT».

[8] Le technicien Ducharme se rend sur place au bureau central (CO) situé au 915 avenue Atwater à Montréal pour faire les vérifications requises.

[9] Alors qu'il est à répondre à cette première demande, il reçoit un autre appel du centre de contrôle. Il s'agit d'une panne à un autre CO sis au 671 de la Gauchetière. Le

billet de travail se rapportant à cette seconde demande est produit comme pièce A-4. Il porte également la mention «1-URGENT».

[10] Pendant que le technicien Ducharme est à effectuer le travail en lien avec le billet A-4, il est contacté à nouveau par le centre de contrôle. Il doit se rendre à Saint-Stanislas-de-Kostka pour recharger les batteries d'un site distant à l'aide d'une génératrice. Il s'agit du billet A-5 lequel porte également la mention «1-URGENT».

[11] En route vers cet endroit, le technicien Ducharme achète un repas au coût de 12,58 \$ au restaurant McDonald's à Candiac. La facture est produite comme pièce A-6. Le repas a été acheté à 23h20.

[12] Arrivé au site à Saint-Stanislas-de-Kostka, le technicien Ducharme constate que le courant électrique est rétabli. Il procède à la fermeture du billet A-5 et retourne à son domicile. Il arrive chez lui vers 2h30, le 13 décembre 2017.

[13] Le 13 décembre 2017, le technicien Ducharme demande le remboursement de ses frais de repas à son directeur, Monsieur Bruno Basque. Le courriel à cet effet est produit comme pièce A-8.

[14] N'ayant pas eu de réponse de la part du directeur, le grief 79-033N est logé le 12 janvier 2018. Ce grief est produit comme pièce A-2 en liasse.

[15] À l'audience, Monsieur Sylvain Héroux, gestionnaire principal exploitation services extérieurs, témoigne que la mention «1-URGENT» apparaissant sur les billets A-3, A-4 et A-5 ne signifie pas qu'il s'agit là d'une urgence concernant le service. La mention est inscrite par le centre de contrôle pour dépêcher un technicien en temps supplémentaire.

[16] Le gestionnaire Héroux ajoute que les billets A-3 et A-4 n'impliquaient pas une perte de service pour la clientèle. Quant au billet A-5, il s'agissait de s'assurer que la batterie demeure fonctionnelle pendant la durée de la panne de courant. À l'arrivée du technicien, le courant était rétabli.

[17] Ainsi, suivant le gestionnaire Héroux, le technicien Ducharme n'a pas droit au remboursement de ses frais de repas car il ne s'agissait pas d'une urgence concernant le service et il n'est pas demeuré sur les lieux d'une intervention pendant une période ininterrompue de plus de 4 heures.

**Le grief 79-045N**

[18] Le 19 janvier 2018, le technicien Ducharme est assigné, en dehors de ses heures régulières de travail, pour exécuter du temps supplémentaire en regard d'un équipement tombé en panne au CO de Côteau-du-Lac. Le billet de travail se rapportant à cet appel est produit comme pièce A-9. Il porte la mention «1-URGENT». L'assignation débute à 16h30.

[19] En cours de réparation, vers 21h42, le technicien Ducharme fait l'achat d'un repas d'une valeur de 14,48 \$ au restaurant Subway. La facture se rapportant à cet achat est produite comme pièce A-10.

[20] Il retourne sur place et y demeure jusqu'à ce que la réparation soit terminée. Lorsque le tout est complété, il retourne à son domicile et ferme le billet A-9 à 23h30.

[21] Le technicien réclame le remboursement de ses frais de repas du 19 janvier 2018 au directeur Bradley.

[22] À l'audience, le gestionnaire Héroux affirme que le technicien Ducharme était affecté au CO et que son implication ne nécessitait pas qu'il demeure sur place pendant sa pause repas de 20 minutes. Suivant le témoin, le technicien Ducharme ne satisfait pas les conditions énoncées à la clause 19.08 de la convention collective et c'est pourquoi l'Employeur a refusé de lui rembourser ses frais de repas.

[23] Le 23 janvier 2018, le technicien Ducharme est assigné vers 16h30, en dehors de ses heures régulières de travail, pour exécuter du temps supplémentaire à la suite d'une perte de signal de redondance entre le bureau central de Verdun et le site distant de l'Île-des-Sœurs. Le billet de travail est produit comme pièce A-13. Il y est indiquée la mention «1-URGENT».

[24] Le technicien Ducharme se déplace vers le site distant à l'Île-des-Sœurs. Il constate que le trouble vient de l'extérieur. Alors qu'il est sur les lieux, il reçoit un autre billet pour faire des vérifications au bureau central de Verdun. Il s'agit du billet A-14 lequel porte la mention «1-URGENT».

[25] En déplacement vers le bureau central de Verdun, le technicien Ducharme fait l'achat à 20h43 d'un repas au coût de 13,79 \$ au restaurant Amir. La facture est produite comme pièce A-15.

[26] Le technicien Ducharme arrive au bureau central de Verdun vers 21h24. Il procède aux vérifications requises et conclut que le trouble n'émane pas de cet endroit.

[27] À 22h20, un nouveau billet de travail est émis. Ce billet est produit comme pièce A-16. Il porte la mention «1-URGENT». Une perte de protection de signal de redondance est signalée au site distant à l'Île-des-Sœurs.

[28] Il arrive au site distant vers 22h46. Il effectue les vérifications nécessaires et conclut que le trouble n'émane pas de cet endroit.

[29] À 23h22, un autre billet de travail est émis. Ce billet est produit comme pièce A-17. Une perte de protection de signal de redondance est signalée au bureau central d'Atwater. Le billet A-17 porte la mention «1-URGENT».

[30] Le technicien Ducharme arrive sur place vers 23h54. Il constate que la panne provient effectivement de cet endroit.

[31] Il effectue le travail nécessaire. La réparation est complétée par l'équipe des réparateurs de câbles. Le technicien Ducharme ferme le billet A-17 à 2h12 le 24 janvier 2018.

[32] Le 24 janvier 2018, le technicien Ducharme réclame au directeur Bradley le remboursement des frais de repas du 23 janvier 2018 (pièce A-19).

[33] Faute de réponses du directeur quant aux réclamations de frais de repas des 19 janvier et 23 janvier 2018, le grief 79-045N, produit comme pièce A-2 en liasse, est logé le 7 février 2018.

[34] À l'audience, le gestionnaire Héroux témoigne que le travail exécuté par le technicien Ducharme le 19 janvier 2018 ne nécessitait pas qu'il demeure sur place pendant sa pause repas de 20 minutes. Le trouble était localisé sur un câble aérien et la réparation fut exécutée par le réparateur de câbles. Bien que la présence d'un technicien était nécessaire pour assister le vérificateur et le réparateur de câbles, le témoin affirme qu'il n'y avait aucun empêchement à ce que le technicien Ducharme quitte les lieux pendant 20 minutes pour prendre sa pause repas. Dès lors, selon le témoin, les conditions prévues de la clause 19.08 ne sont pas rencontrées et l'Employeur n'est pas tenu de rembourser les frais de repas du technicien Ducharme.

[35] Quant au refus de rembourser les frais de repas du 23 janvier 2018, le gestionnaire Héroux affirme qu'il ne s'agissait pas d'une urgence concernant le service et que le technicien Ducharme n'était pas tenu de demeurer au même endroit pendant plus de 4 heures. Il pouvait se déplacer pour prendre sa pause repas. Suivant le témoin, les conditions d'application de la clause 19.08 ne sont pas satisfaites pour permettre au technicien Ducharme d'obtenir le remboursement de ses frais de repas.

### **Le grief 79-046N**

[36] Monsieur André Tessier a été à l'emploi de l'Employeur du 27 février 2009 au 17 septembre 2021. En décembre 2017, il occupe le poste de technicien bureau central 1 au CO de Lasalle.

[37] Le technicien Tessier témoigne qu'il y a deux catégories de temps supplémentaire. Il y a le temps supplémentaire exécuté «en continu» annoncé à l'avance et le temps supplémentaire exécuté suite à un appel après le quart de travail. Un programme de mise en disponibilité a été convenu entre les parties. Ce programme est reproduit aux pages 95 et 96 de la convention collective A-1.

[38] Suivant le témoin, il n'y a pas d'appel pour exécuter du temps supplémentaire si le travail n'est pas urgent.

[39] Le technicien Tessier présente des exemples d'une urgence concernant le service à l'occasion de laquelle un technicien en disponibilité est requis d'exécuter du temps supplémentaire :

- Bris d'une carte d'équipement. Le bris d'une carte peut affecter le service auprès de 400 clients;
- Une panne de courant. Il faut alors faire usage d'une génératrice pour éviter que la batterie se décharge et cesse d'être fonctionnelle;
- Perte de communication d'équipements entre le central et le client;
- Perte de signal de la redondance.

[40] Le témoin affirme qu'avant l'évènement du 28 décembre 2017, il a toujours été remboursé pour ses frais de repas lorsqu'il était requis, après son quart de travail, d'exécuter plus de 4 heures de temps supplémentaire.

[41] Le 28 décembre 2017, près avoir terminé son tour de service, le technicien Tessier reçoit une série de billets de travail. Ces billets sont produits comme pièce A-20 en liasse.

[42] Ces billets de travail sont liés à des pannes ONU (*Optical Network Unit*). Il faisait près de -40 degrés Celsius, cette journée-là. Il s'agissait de se déplacer vers les boîtiers d'interconnexion, de récupérer les cartes et de les réchauffer. Le gel des cartes rendent les ONU non-fonctionnelle ce qui entraînent une perte de service pour la clientèle de la région métropolitaine de Montréal.

[43] Le technicien Tessier doit se déplacer aux endroits indiqués pour réchauffer les cartes gelées.

[44] Vers 21h27, il arrête faire l'achat d'un repas d'une valeur de 12,19 \$ au restaurant A&W. La facture est produite comme pièce A-21.

[45] Le technicien Tessier ferme le dernier billet vers 4h46 le lendemain, le 29 décembre 2017.

[46] Tous les billets A-20 en liasse portent la mention «1-URGENT» sauf celui se rapportant au site Monkland lequel mentionne «3-MOYEN (Modéré)». Le travail se rapportant à ce dernier billet a été exécuté de 3h15 à 4h15 le 29 décembre 2017.

[47] Le 22 janvier 2018, Madame Nathalie Chamberland, gestionnaire exploitation services extérieurs refuse la réclamation du technicien Tessier pour ses frais de repas du 28 décembre 2017. Le témoin rapporte que la gestionnaire lui dit qu'il doit travailler plus de 4 heures au même endroit pour avoir droit au paiement de ses frais de repas.

[48] Le 23 janvier 2018, le grief 79-046N est logé afin de réclamer le remboursement des frais de repas du technicien Tessier. Ce grief est produit comme pièce A-2 en liasse.

[49] À l'audience, la gestionnaire Chamberland justifie le refus de la réclamation des frais de repas du technicien Tessier par le fait qu'il peut se déplacer et qu'il n'était pas tenu de demeurer au même endroit pendant plus de 4 heures. En contre-interrogatoire, elle reconnaît que le technicien Tessier était assigné à une urgence concernant le service.

[50] Pour sa part, le gestionnaire Héroux affirme que le technicien réchauffe la carte dans son camion. Il peut donc prendre sa pause repas rémunérée de 20 minutes entre les déplacements. Selon lui, les conditions d'application de la clause 19.08 ne sont pas satisfaites.

### **Le grief 8284-0051N**

[51] Monsieur Joseph Mastantuono est à l'emploi de l'Employeur depuis mars 2010. Au moment des faits pertinents au litige, il occupe un poste de technicien avancé.

[52] Le 9 février 2018, en dehors de ses heures régulières de travail, le technicien Mastantuono est appelé à son domicile vers 21h15 pour un billet de travail.

[53] Le billet de travail, produit comme pièce A-24, fait état d'une panne d'équipement au bureau central situé à Pont Viau, Laval. Le billet porte la mention «1-URGENT».

[54] La panne est causée par une carte de renfort défectueuse. La carte est liée au compte de 1 000 clients de l'Employeur.

[55] Le technicien Mastantuono communique avec le département IP-NOC de l'Employeur afin de savoir s'il doit changer la carte de renfort immédiatement ou si cela peut être fait un autre jour. Le technicien Mastantuono est requis de changer la carte immédiatement.

[56] Aucune carte de remplacement n'est disponible sur place ou à proximité. Le technicien Mastantuono repère qu'une carte de remplacement est disponible à Ottawa.

[57] Le technicien Mastantuono n'a pas les cartes d'accès nécessaires pour entrer dans le centre de travail à Ottawa.

[58] Un bon de travail est ouvert à Ottawa pour assigner un technicien de la région à prendre possession de la carte de remplacement et la remettre au technicien Mastantuono, à mi-chemin, à Hawksbury, Ontario.

[59] En route vers Hawksbury, le technicien se procure un repas à 2h15 le 10 février 2018 au restaurant Tim Hortons de Grenville. La facture est produite comme pièce A-25.



[60] Après avoir récupéré la carte de renfort auprès de son collègue ontarien, le technicien Mastantuono retourne au bureau central de Pont Viau afin de remplacer la carte de renfort et finaliser la réparation du trouble lié au billet A-24.

[61] Il ferme le billet A-24 à 5h24 le 10 février 2018.

[62] Le technicien Mastantuono réclame le remboursement du repas acheté au Tim Hortons à l'adjointe en charge du traitement des réclamations. Il apprend par appel téléphonique de son supérieur immédiat, Monsieur Dominic Poulin, que cette réclamation n'est pas approuvée.

[63] Le 27 février 2018, le grief 8284-0051N est logé afin de contester ce refus. Ce grief est produit comme pièce A-2 en liasse.

[64] À l'audience, le gestionnaire Héroux témoigne que la panne n'avait pas pour effet de priver les clients d'un service. Il s'agit d'une carte de redondance (*Back-up*). Il ajoute que le technicien était en déplacement et qu'il pouvait prendre sa pause repas rémunérée de 20 minutes.

[65] Contre-interrogé par le procureur du Syndicat, le gestionnaire Héroux affirme que ce n'est pas le nombre de clients affectés qui détermine s'il s'agit d'une urgence. Selon le témoin, il y a urgence lorsque le technicien doit demeurer sur place et qu'il ne peut se déplacer. Il exprime l'avis que si le technicien peut se déplacer, il ne s'agit pas là d'une urgence au sens de la clause 19.08.

[66] Le gestionnaire Héroux ajoute qu'aucun gestionnaire n'a été impliqué dans la décision de faire remplacer la carte de renfort défectueuse par le technicien Mastantuono.

### **La preuve de pratique passée**

[67] La partie syndicale a fait entendre plusieurs témoins afin de tenter d'établir une pratique passée en regard de l'application de la clause 19.08 de la convention collective.

[68] L'Employeur a également présenté une preuve à cet effet.

[69] La preuve soumise de part et d'autre se résume utilement à ce qui suit.

[70] Monsieur Alain Sévigny est vice-président d'accréditation à la section locale 8284 du Syndicat Unifor. Il est à l'emploi de l'Employeur depuis 1987. Il a d'abord participé à la construction du réseau et, par la suite, il a été affecté à la réparation de câbles. Il occupe une fonction syndicale depuis 2009 et il est libéré à temps plein pour ses fonctions syndicales depuis 2010-2011.

[71] Monsieur Sévigny témoigne qu'entre 1998 et 2009, il exécutait annuellement le nombre maximum d'heures supplémentaires, soit 512 heures/année.

[72] Il affirme que les repas étaient toujours payés ou remboursés par l'Employeur lorsqu'il exécutait plus de 4 heures de temps supplémentaire.

[73] Il évalue que cette situation s'est présentée à une cinquantaine de reprises entre 1998 et 2009. Il estime qu'une dizaine d'interventions étaient requises à la suite de bris majeurs. Il souligne également que dans 20% des cas, les repas étaient fournis par l'Employeur sur les lieux du travail.

[74] Le témoin présente des exemples de situations survenues en 2000, 2001, 2003 et 2006 où le repas a été remboursé par l'Employeur.

[75] Conte-interrogé par le procureur de l'Employeur, Monsieur Sévigny mentionne qu'il n'a jamais occupé le poste de technicien bureau central.

[76] Il reconnaît que le technicien de câbles doit protéger l'aire de travail et que la sécurisation du lieu peut requérir une mise en place de 15 à 60 minutes de travail.

[77] Monsieur Patrice Lavoie est à l'emploi de l'Employeur depuis avril 2000. Il occupe un poste de technicien centraux au Saguenay-Lac-St-Jean.

[78] Il témoigne qu'avant décembre 2017, les réclamations pour les frais de repas après quatre heures de temps supplémentaire étaient toujours approuvées.

[79] Le témoin produit comme pièce S-1 le relevé de frais payés par l'Employeur en 2016 et 2017. Le relevé S-1 montre que les frais de repas ont été approuvés les 14, 15, 16 avril 2016, les 2, 3, 5 et 6 juin 2016, les 14 et 19 juillet 2016, les 4, 6, 7 et 24 août

2016, le 27 septembre 2016, le 26 novembre 2016, le 25 mai 2017, le 19 juin 2017 et les 3, 6, 26 et 30 juillet 2017 et le 3 août 2017 pour du travail de plus de 4 heures en temps supplémentaire.

[80] Le témoin Lavoie affirme que le refus de l'Employeur de rembourser ses frais de repas s'est manifesté la première fois lors de sa réclamation pour les repas des 22 décembre 2017 et 6 janvier 2018. Le témoin produit comme pièce S-2 la fiche se rapportant à cette réclamation.

[81] Le témoin a été appelé en temps supplémentaire le 22 décembre 2017 pour se déplacer vers une boîte d'interconnexion à La Doré. La carte avait cessé de fonctionner en raison du gel. Le témoin débute l'appel de service à 17h00 et termine à 22h15. Au retour, il fait l'achat d'un repas au restaurant Mikes à St-Félicien pour un montant de 23,21 \$.

[82] Le samedi 6 janvier 2018, le témoin est appelé en temps supplémentaire pour une réparation du même type à St-Charles. La réparation requiert plus de quatre heures de travail. Sur le chemin du retour, il fait l'achat d'un repas au St-Hubert pour un montant de 17,76 \$.

[83] Le 25 janvier 2018, Monsieur Pierre Beaudoin, le superviseur immédiat du technicien Lavoie, refuse de rembourser les frais de repas réclamés. Le commentaire apparaissant à la fiche S-2 se lit comme suit :

La décision prise de ne pas rembourser les frais de repas dans cette situation est basé sur le guide administratif qui donne le sens de l'interprétation qui est inscrit dans la convention collective.

19.03 Cette section ne s'applique pas aux activités normales de l'entreprise et doit être invoquée uniquement lors de circonstances exceptionnelles (Ex : Crise de verglas, inondations, CAUS)

19.08 Cette disposition ne peut être applicable qu'à trois conditions :

- le travail effectuée est une urgence (du genre mentionné à la section 19.03)
- la direction a ordonné aux employés de ne pas quitter le lieu du travail.
- le travail est en cours depuis plus de 4 heures.

L'objectif visé n'est pas de rembourser les frais pris au restaurant mais bien de permettre à la direction de prendre les mesures nécessaires pour faire livrer les repas au lieu de travail.

[Reproduit tel quel]

[84] Ce refus a été contesté par un grief, produit comme pièce E-8, lequel a été soumis devant un autre arbitre.

[85] Le technicien Lavoie affirme qu'il s'agit là de la seule réclamation pour frais de repas ayant été refusée par l'Employeur. Il produit comme pièce S-3 les réclamations subséquentes ayant été acceptées par le superviseur Beaudoin.

[86] Contre-interrogé par le procureur de l'Employeur, le témoin mentionne qu'il a débuté chez Bell en avril 2000 pour ensuite être transféré à Bell Aliant et finalement revenir chez Bell. Il reconnaît que les frais de repas apparaissant au relevé S-1 ont été remboursés sur la base d'un *per diem* versé lors des déplacements.

[87] Le gestionnaire Héroux témoigne que le superviseur Beaudoin travaille sous sa direction. Il souligne que le grief E-8 du technicien Lavoie réclame le paiement d'un *per diem* suivant la clause 19.08. Or, cette clause ne prévoit pas le paiement d'un *per diem* lequel est plutôt visé par la clause 23.08.

[88] Suivant le gestionnaire Héroux, le technicien Lavoie ne peut réclamer un *per diem* en vertu de la clause 19.08. Il ajoute que le technicien Lavoie a travaillé pour Bell Aliant et que les politiques de cette entreprise n'étaient pas les mêmes que celle de Bell.

[89] Quant au relevé S-3, le gestionnaire Héroux affirme qu'il ignorait que le superviseur Beaudoin avait autorisé le remboursement des frais de repas du technicien Lavoie. Ce faisant, le superviseur Beaudoin, «est allé au-delà des attentes de Bell».

[90] Le gestionnaire Héroux produit comme pièce E-2 les versions anglaise et française du guide administratif de l'Employeur pour les fins de l'interprétation de la convention collective. En regard de la clause 19.08, les critères sont les mêmes depuis qu'il est devenu gestionnaire en 1999. Ces critères sont les suivants :

- i) le travail effectué est une urgence (du genre mentionné à la section 19.03);
- ii) la direction a ordonné à l'employé ou aux employés de ne pas quitter le lieu de travail;
- iii) le travail est en cours depuis plus de quatre heures.

Le Guide E-2 mentionne également que «[l']objectif visé n'est évidemment pas de rembourser les frais de repas pris au restaurant, mais bien de permettre à la direction de prendre les mesures nécessaires pour faire livrer les repas au lieu du travail».

[91] Le gestionnaire Héroux ajoute qu'un repas peut être remboursé, même si les conditions ne sont pas respectées, dans les situations suivantes :

- i) afin de reconnaître et récompenser le bon travail du technicien;
- ii) travail exécuté à l'extérieur de la région auquel cas un *per diem* est versé;
- iii) lorsque le superviseur ignore la directive.

[92] Le témoin produit comme pièce E-4 les versions française et anglaise des diverses conventions collectives en vigueur depuis le 19 août 2004. La clause 19.08 est demeurée inchangée. Le libellé est identique à celui apparaissant à la convention collective A-1 qui s'applique en l'espèce.

[93] Le gestionnaire Héroux produit comme pièces E-5, E-6 et E-7 des échanges courriels intervenus en 2017 avec les directeurs qui sont responsables de la gestion de techniciens. Monsieur Héroux est le directeur principal de ces directeurs.

[94] Un directeur déclare au courriel E-5 qu'il «veut mettre au clair la position de l'entreprise pour les repas payés lors de surtemps».

[95] Un autre soulève au courriel E-7 que les gens des «câbles» et de «I&R» «ne semblent pas au courant et continus de payer les repas». Il exprime l'avis que «le message n'est pas uniforme et cela risque d'envenimer la situation».

[96] Le gestionnaire Héroux témoigne avoir eu un échange en septembre 2017 avec les directeurs responsables afin de leur rappeler les conditions énoncées au Guide administratif E-2. Suivant le témoin, les techniciens du câble sont probablement plus susceptibles de se faire rembourser un repas lors de temps supplémentaire puisque l'aire de travail est sécurisée et ne peut être laissée sans surveillance. Le technicien est alors requis de rester sur place ce qui n'est pas le cas des techniciens centraux.

[97] Contre-interrogé par le procureur du Syndicat, le gestionnaire Héroux affirme que c'est le terme «ininterrompue» apparaissant à la clause 19.08 qui est déterminant pour l'Employeur. Le technicien doit être contraint de demeurer sur place pendant plus

de quatre heures en temps supplémentaire. Il reconnaît que «plusieurs choses n'étaient pas claires concernant les repas» lorsqu'il a été interpellé en 2017.

[98] Suivant le témoin, si un CAUS (Centre d'aiguillage des unités de service) est ouvert cela signifie qu'il s'agit d'une panne majeure et que le technicien ne peut se déplacer.

[99] Si le billet est émis par le centre de contrôle, comme c'est le cas dans les griefs qui nous occupent, le travail requis n'est pas nécessairement une urgence. Suivant le témoin, le fait que le technicien ne puisse se déplacer démontre qu'il s'agit d'une urgence.

[100] Monsieur Alain Beauregard est directeur opérationnel d'une équipe de techniciens depuis 2006. Il est à l'emploi de l'Employeur depuis le 3 janvier 1989.

[101] En 2017, il se rapporte à la gestionnaire Mélanie Hébert.

[102] Il témoigne avoir toujours appliqué les directives du Guide E-2 concernant le paiement des repas en temps supplémentaire.

[103] Il ajoute ensuite avoir accepté de rembourser les frais de repas d'un technicien en avril 2017 puisqu'une certaine confusion s'était installée parmi les directeurs opérationnels. Les frais réclamés ont été remboursés dans l'attente de recevoir une directive claire.

[104] Le témoin produit les échanges de courriels du 3 août 2017 (pièce E-9) et du 1<sup>er</sup> novembre 2017 (pièce E-10) se rapportant à cet événement.

[105] Le 1<sup>er</sup> novembre 2017, la gestionnaire Hébert transmet aux personnes responsables un rappel qui se lit comme suit :

Petit rappel concernant le paiement des repas des techniciens lors de surtemps.

Cette pratique est autorisée seulement si le temps supplémentaire était dû à une urgence/circonstances exceptionnelles et que l'employé n'avait pas la flexibilité/possibilité de quitter le lieu de travail pour 20 min afin d'aller se chercher un lunch. Autrement, on ne paie pas.

Si questions, me contacter.

(pièce E-10)

[106] Contre-interrogé par le procureur du Syndicat, le directeur Beauregard reconnaît qu'en avril 2017, la règle «est confuse pour bien des gens» et «qu'il n'y a pas d'uniformité de gestion au niveau des personnes responsables».

[107] Le 23 novembre 2017, il transmet à Madame Martine Héroux, une responsable sous la direction du gestionnaire Héroux, le rappel E-10 de la gestionnaire Hébert.

[108] Madame Nathalie Chamberland est à l'emploi de l'Employeur depuis juin 2000. De 2010 à 2013, elle est adjointe principale aux Forces extérieures. Parmi ses tâches usuelles, elle traite les demandes de remboursement des repas. En 2013, elle est la gestionnaire des adjointes. En 2018, elle est gestionnaire aux centraux pour le centre-ville de Montréal. Elle gère une équipe de 25 techniciens pour les centraux.

[109] La gestionnaire Chamberland témoigne que le technicien a droit au remboursement de son repas lorsqu'il s'agit d'une urgence, qu'il ne peut se déplacer à la demande de l'Employeur et qu'il exécute plus de quatre heures de temps supplémentaire.

[110] La témoin affirme que la directive à cet effet a toujours été la même. La confusion soulevée par des personnes responsables résulte, selon la gestionnaire Chamberland, de l'arrivée de plusieurs nouveaux gestionnaires au sein de l'organisation et de la fusion entre Bell et Bell Aliant où la pratique était divergente. Chacun ayant sa propre interprétation de la règle, il devenait nécessaire d'uniformiser la pratique pour que «tout le monde ait la même ligne directrice».

[111] La gestionnaire Chamberland a été interrogée par le procureur patronal sur la pratique postérieure aux griefs. La partie syndicale s'est objectée à la recevabilité de cette preuve. J'ai accepté d'entendre cette preuve sous réserve de l'objection soulevée par le Syndicat. Je dispose de cette objection plus loin à la présente décision.

[112] La témoin présente plusieurs exemples de situations à l'occasion desquelles les frais de repas des techniciens ont été approuvés et remboursés par l'Employeur. Dans certains cas, les techniciens ont été nourris sur place par les représentants de l'Employeur qui ont apporté des victuailles sur les lieux du travail.

[113] En contre-preuve, le Syndicat fait entendre Monsieur Benoit Dubois, un technicien réparateur de câbles.

[114] Le technicien Dubois a débuté sa carrière le 24 août 1999 auprès d'une filiale de Bell, à savoir Expertech Bâtisseur de réseau.

[115] En janvier 2011, il devient un employé de Bell Aliant.

[116] En 2014, Bell rachète Bell Aliant et, à la fin 2015, Bell Aliant est intégré à Bell Canada.

[117] À compter de la fin 2015, le technicien Dubois devient un employé de Bell.

[118] Le technicien Dubois témoigne qu'en sus de ses activités professionnelles, il occupe un poste syndical à la section locale 79 d'Unifor. Il est délégué en chef de 2012 à 2014 et, par la suite, il occupe le poste de président de la section locale de 2014 à 2018.

[119] Le témoin affirme que Bell et Bell Aliant avaient la même pratique en regard du paiement des repas en temps supplémentaire.

[120] Un appel de service en dehors des heures régulières signifie qu'il s'agit d'une urgence. Le surtemps prévu à l'horaire et connu à l'avance n'est pas considéré comme une urgence. C'est le directeur en devoir au centre de contrôle qui décide s'il y a lieu d'émettre un billet de travail pour une urgence.

[121] Suivant le témoin, l'obligation de demeurer sur place n'a jamais été un critère à considérer puisque, lors d'une réparation de câbles souterrains, deux techniciens sont assignés au minimum. Il est possible pour l'un des techniciens de se déplacer pour faire l'achat de repas.

[122] Le technicien Dubois affirme que si des billets de travail successifs en temps supplémentaire obligent le technicien à se déplacer sur différents sites, le repas est toujours payé s'il y a plus de quatre heures de surtemps.

[123] La convention collective en vigueur chez Bell Aliant à compter du 20 juillet 2012 est produite comme pièce S-4.



[124] Contre-interrogé par le procureur de l'Employeur, le technicien Dubois souligne que la pratique suivie chez Bell Aliant s'appliquent à tous les techniciens et non pas uniquement aux techniciens réparateurs de câbles.

### **ANALYSE ET DÉCISION**

[125] La clause à la source du litige se lit comme suit :

**19.08** Lorsqu'on demande à un employé de faire des heures supplémentaires et qu'une urgence concernant le service exige qu'il fasse du travail supplémentaire pendant une période ininterrompue de plus de quatre heures, celui-ci doit être nourri aux frais de la Compagnie.

En anglais

**19.08** When an employee is required to work overtime and a service emergency requires continuous attendance of the employee for more than four hours of overtime, the employee shall be provided food at Company expense.

[126] La partie syndicale soutient que la clause est claire et que l'interprétation proposée par l'Employeur a pour effet d'ajouter des conditions à ce qui est prévu à la convention collective.

[127] Subsidiairement, dans l'éventualité où la clause paraît ambiguë, le Syndicat plaide que la preuve de la pratique passée démontre que les frais de repas des techniciens ont toujours été remboursés par l'Employeur lors de situations similaires à celles se rapportant aux griefs en l'espèce.

[128] Pour sa part, l'Employeur soumet que si le texte est clair, il faut l'appliquer puisque c'est le reflet de l'intention commune des parties. Dans l'éventualité où le libellé de la clause est ambigu, il faut rechercher l'intention commune des parties.

[129] Suivant la partie patronale, son application de la clause est conforme aux conditions qui y sont énoncées. Par ailleurs, l'interprétation de la clause démontre que le but recherché par les parties n'est pas de prévoir le remboursement des frais de repas du technicien lorsque celui-ci exécute quatre heures de temps supplémentaire mais plutôt lorsqu'il ne peut quitter le lieu de travail et qu'il est empêché de se déplacer pour prendre sa pause repas.

[130] L'Employeur plaide que la preuve de la pratique passée ne permet pas d'établir une pratique généralisée, observée de façon constante et consciente. La preuve à ce sujet est peu fiable et non convaincante. Elle établit simplement l'existence d'une certaine confusion.

[131] En réplique, le Syndicat soutient que la pratique passée est bien établie et que la confusion résulte plutôt de l'arrêt de cette pratique constante. Suivant la partie syndicale, les termes «ininterrompue» ou «continuous attendance» réfèrent au travail en temps supplémentaire et non pas à l'exécution d'une tâche spécifique.

[132] Chaque partie cite et commente des autorités au soutien de ses prétentions<sup>1</sup>.

[133] Avant d'aborder le fond du litige, il y a lieu de trancher l'objection de la partie syndicale relativement à la recevabilité de la preuve des faits postérieurs.

### **La preuve des faits postérieurs**

[134] Avec égards, j'estime que la preuve des faits postérieurs n'est pas pertinente et qu'elle n'ajoute rien au débat.

---

<sup>1</sup> Pour le Syndicat : *Syndicat des travailleuses et travailleurs du CLSC La Saline (Pabok) et Centre de santé et de services sociaux du Rocher Percé (CLSC-CHSLD Pabok)*, arbitre Jean-Denis Gagnon, 2006 CanLII 37423; *R. c. Mac*, [2002] 1 R.C.S. 856; *Genest c. Conseil du Trésor (Service correctionnel du Canada)*, 2021 CRTESPF 31; *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4238 et Boisbriand (Ville de)*, arbitre Denis Nadeau, 2016 QCTA 815; *Association des formateurs en conduite automobile du Québec (CSD) et École de conduite Tecnic Rive-Sud inc.*, arbitre Julie Blouin, 2022 QCTA 519; *Syndicat des employées de la Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (SEPIQ) et Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ)*, arbitre André G. Lavoie, 2022 QCTA 54; *Syndicat national des employés municipaux de Chambly (CSN) et Chambly (Ville de)*, arbitre Richard Guay, 2011 CanLII 22671; *United Food and Commercial Workers Canada Union, Local N° 401 and Richardson Oilseed Ltd*, 2012 CanLII 24886 (AB GAA); *Superheat Canada inc. v. Quality Control Council of Canada*, [2021] A.G.A.A. n° 81; Gérard DION, *Dictionnaire canadien des relations de travail*, 2<sup>e</sup> éd., Québec, PUL, 1986, «travail d'urgence», p. 486.

Pour l'Employeur : *Unifor, section locale 497 et Produits forestiers Résolu inc.*, arbitre Yves Saint-André, 2020 QCTA 373; *Métallurgistes unis d'Amérique, section locale 5186 et Mines Camchib inc.*, arbitre Martin Côté, D.T.E. 93T-25; Fernand MORIN, Rodrigue BLOUIN avec la collaboration de Jean-Yves BRIÈRE et Jean-Pierre VILLAGGI, *Droit de l'arbitrage de grief*, 6<sup>e</sup> éd. 2012, Titre II, chap. 4; *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) et Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches*, arbitre Éric-Jan Zubrzycki, 2021 QCTA 578; *Syndicat international des travailleuses et des travailleurs de la boulangerie, confiserie, tabac et meunerie (section locale 261-T) FAT-COI, CTC-FTQ et Rothmans Benson & Hedges inc.*, arbitre Martin Racine, 2018 QCTA 338; *Syndicat des travailleuses et travailleurs de Métro Comporté (CSN) et Alimentation Sylvain Bolduc (EST) inc.*, arbitre Dominique-Anne Roy, 2020 QCTA 411; Fernand MORIN, Rodrigue BLOUIN avec la collaboration de Jean-Yves BRIÈRE et Jean-Pierre VILLAGGI, *Droit de l'arbitrage de grief*, 6<sup>e</sup> éd. 2012, Titre III, chap. 3.

[135] Ces faits sont postérieurs à l'existence du litige et ne peuvent, par essence, constituer une pratique passée.

[136] L'expression «pratique passée» se rapporte à une pratique qui est antérieure à l'existence du litige.

[137] La preuve se limite à présenter des situations postérieures aux griefs où l'Employeur soutient avoir appliqué la clause 19.08 conformément à ses prétentions.

[138] À mon sens, le débat est cristallisé à l'époque des griefs et la preuve des faits postérieurs n'est pas pertinente à la solution du litige. Je fais donc droit à l'objection soulevée par la partie syndicale.

[139] Ceci m'amène à traiter le fond du litige.

### **Le fond du litige**

[140] Dans l'affaire *Uniprix inc. c. Gestion Gosselin et Bérubé inc.*<sup>2</sup>, la Cour suprême du Canada dicte la démarche qui s'impose au décideur lors d'un litige de nature contractuelle. Ce cadre d'analyse est couramment appliqué par les tribunaux d'arbitrage et les instances supérieures<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> *Uniprix inc. c. Gestion Gosselin et Bérubé inc.*, [2017] 2 R.C.S. 59.

<sup>3</sup> *Fraternité des policiers et policières de la Ville de Québec c. Ville de Québec*, 2018 QCCS 2917, requête pour permission d'appeler rejetée, 2018 QCCA 1676; *Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Conférence ferroviaire de Teamsters Canada*, 2019 QCCA 2180; *Vidéotron Itée c. Nadeau*, 2019 QCCA 3840; *Teamsters /Conférence des communications graphiques, section locale 555M et Journal de Montréal, une décision de Média QMI inc. et Imprimerie Québécois Media (2015) inc.*, arbitre Nathalie Massicotte, 2020 QCTA 237; *Syndicat des travailleurs de Câbles d'acier de Pointe-Claire (FIM-CSN) et Industries de Câbles d'acier Itée*, arbitre Francine Lamy, 2020 QCTA 608; *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) et Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval*, arbitre Joëlle L'Heureux, 2021 QCTA 83; *Syndicat des employé-e-s de métiers d'Hydro-Québec, section locale 1500 (SCFP) et Hydro-Québec*, arbitre Denis Nadeau, 2021 QCTA 156; *Unifor, section locale 145 et Konecranes Canada inc.*, arbitre Francine Lamy, 2021 QCTA 528; *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) et Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)*, arbitre Hubert Graton, 2022 QCTA 62; *Syndicat des salarié(es) de la fromagerie (CSD) et Agropur, coopérative agro-alimentaire*, arbitre Nathalie Massicotte, 2022 QCTA 109; *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) et Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Estrie-CHU de Sherbrooke*, arbitre Patrice Boudreau, 2022 QCTA 111; *Syndicat des employé-e-s de métiers d'Hydro-Québec, section locale 1500 (SCFP-FTQ) et Hydro-Québec*, arbitre Dominique-Anne Roy, 2022 QCTA 378; *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) et CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal*, arbitre Guy Roy, 2022 QCTA 538; *Association des*

[141] La première étape consiste à déterminer si la clause est claire ou ambiguë.

[142] Au paragraphe 36 du jugement, la Cour écrit «[s]i les termes du contrat sont clairs, le rôle du tribunal se limite à les appliquer à la situation factuelle qui lui est soumise».

[143] En revanche, si le tribunal décèle une ambiguïté, il doit la résoudre en procédant à la seconde étape qui consiste à rechercher la commune intention des parties ce qui peut impliquer de tenir compte du contexte extrinsèque.

[144] Je suis d'avis que la clause 19.08 est claire et qu'elle ne comporte pas d'ambiguïté. La proposition soutenue par l'Employeur a pour effet d'ajouter au libellé de la clause.

[145] L'expression «période ininterrompue» se rattache nécessairement à la proposition que la précède. Il s'agit d'exécuter «du temps supplémentaire», sans égard au fait que le technicien puisse ou non avoir à se déplacer d'un site à l'autre.

[146] Le fait que le technicien bénéficie d'une période de repas maximale de 20 minutes lorsqu'il exécute des heures supplémentaires n'a pas pour effet d'interrompre la période de travail puisque la clause 18.15 prévoit spécifiquement que la période de repas «est considérée comme temps de travail effectif».

[147] La clause 18.15 se lit comme suit :

**18.15** Lorsqu'une période de repas d'un maximum de 20 minutes est autorisée en raison d'heures supplémentaires, elle est considérée comme temps de travail effectif.

[Soulignement ajouté]

[148] Il en est de même lorsque le technicien est appelé à se déplacer entre divers sites pour répondre aux appels de services. La période travail demeure ininterrompue pendant la durée du déplacement. La clause 18.24 prévoit d'ailleurs ce qui suit :

---

*travailleurs du préhospitaliers (ATPH) et Services préhospitaliers Paraxion inc.*, arbitre Huguette April, 2023 QCTA 83; *Unifor c. Lavoie*, 2023 QCCS 1162; *Société de transport de Montréal et Syndicat du transport de Montréal (Entretien)-CSN*, arbitre Serge Brault, 2023 QCTA 194; *Fraternité des policiers et policières de la Ville de Québec et Ville de Québec*, arbitre Dominique-Anne Roy, 2023 QCTA 190.

**18.24** L'employé qui conduit un véhicule de la Compagnie, ou un véhicule loué par cette dernière, est considéré comme étant au travail le temps pendant lequel il doit être nécessairement responsable du véhicule et qu'il est dans l'exercice de ses fonctions.

[Soulignement ajouté]

[149] Le procureur patronal plaide que la version anglaise de la clause 19.08 accrédite la thèse de l'Employeur.

[150] Avec égards, je ne suis pas en accord avec cette proposition.

[151] Le texte de la version française est clair. Il doit s'agir d'une «urgence concernant le service» exigeant que le salarié «fasse du travail supplémentaire pendant une période ininterrompue de plus de quatre heures». C'est la durée du travail supplémentaire qui est visée. Ainsi, un salarié peut répondre à plusieurs urgences successives et devoir se déplacer pour exécuter le travail requis. Le déplacement n'a pas pour effet d'interrompre la période de travail supplémentaire.

[152] Le même raisonnement s'applique en regard de la version anglaise. L'expression «continuous attendance» se rapporte au fait d'exécuter plus de quatre heures de temps supplémentaire et non pas, comme le prétend l'Employeur, de demeurer sur le même site plus de quatre heures.

[153] Dans l'éventualité où la version anglaise apparaît équivoque, ce qui à mon sens n'est pas le cas, le libellé clair et non équivoque de la version française a pour effet de résoudre l'ambiguïté que la version anglaise pourrait soulever.

[154] Dans l'affaire *R. c. Mac*<sup>4</sup>, la Cour suprême du Canada écrit :

5 Le *Code criminel* est une loi bilingue dont les versions anglaise et française font pareillement autorité. Dans son ouvrage intitulé *Interprétation des lois* (3e éd. 1999), p. 413-414, Pierre-André Côté rappelle que, pour interpréter une loi bilingue, il faut en premier lieu rechercher le sens qui est commun aux deux versions. Dans les cas où une version peut être ambiguë, les tribunaux doivent d'abord examiner la version rédigée dans l'autre langue officielle pour déterminer si elle est claire, c'est-à-dire non équivoque.

---

<sup>4</sup> *R. c. Mac*, [2002] 1 R.C.S. 856, paragr. 5-6; voir également *Genest c. Conseil du Trésor (Service correctionnel du Canada)*, 2021 CRTESPF 31, paragr. 54.

6 En l'espèce, toute ambiguïté décelée dans la version anglaise est résolue par le libellé clair et non équivoque de la version française de l'al. 369b). Il n'est donc pas nécessaire d'appliquer d'autres règles d'interprétation législative, telles celles invoquées par la Cour d'appel.

[Soulignement ajouté]

[155] Le procureur patronal plaide que l'expression «celui-ci doit être nourri aux frais de la Compagnie» conforte sa position à l'effet que le salarié est contraint de demeurer sur place pour exécuter le travail supplémentaire requis.

[156] Avec égards, je ne retiens pas cette proposition laquelle a pour effet d'ajouter au libellé de la clause 19.08.

[157] La mention «celui-ci doit être nourri aux frais de la Compagnie» est la résultante du respect des conditions préalables, à savoir une urgence concernant le service et du travail supplémentaire pendant une période ininterrompue de plus de quatre heures. Il n'y a aucune référence à une quelconque exigence de demeurer sur place pendant plus de quatre heures.

[158] Qui plus est, il faut comprendre que le travail supplémentaire est exécuté à l'extérieur des heures normales de travail ce qui entraîne nécessairement des périodes de repas atypiques qui ne correspondent pas à la période du déjeuner, du dîner ou du souper. L'expression «celui-ci doit être nourri aux frais de la Compagnie» se rapporte au besoin physiologique de s'alimenter ce qui, en l'espèce, ne correspond pas aux périodes traditionnelles de repas.

[159] Ainsi, la mention «être nourri aux frais de la Compagnie» ne signifie pas, tel que le prétend l'Employeur, que le salarié est contraint de demeurer sur le site. Il s'agit tout simplement de prévoir que le besoin physiologique du salarié de s'alimenter après plus de quatre heures de temps supplémentaire est satisfait aux frais de l'Employeur.

[160] La version française de la clause 19.08 est claire et ce sens non équivoque l'emporte sur toute ambiguïté qui pourrait apparaître à la lecture de la version anglaise selon le principe énoncé dans l'arrêt *R. c. Mac*, précité.

[161] Par ailleurs, les termes « the employee shall be provided food at Company expense» ne signifient pas que le salarié doit attendre d'être alimenté par l'Employeur ou que le salarié est contraint de demeurer sur le site. Le sens de l'expression, en version anglaise, est comparable à celui prévu à la version française.

[162] Le procureur patronal soutient que la mention «urgence concernant le service» apparaissant à la clause 19.08 doit être interprétée à la lumière de la clause 19.03 laquelle prévoit ce qui suit :

**19.03** Quand il est urgent de rétablir le service comme dans des cas graves de rupture de câbles, de panne d'équipement ou autres circonstances mettant en danger la sécurité des abonnés ou du public, la Compagnie peut imposer plus de huit heures de travail supplémentaire par employé au cours d'une même semaine.

[163] Suivant l'Employeur, le type de travaux exécutés par les plaignants en l'espèce ne correspond pas à des situations «mettant en danger la sécurité des abonnés ou du public». Dès lors, il ne s'agissait pas d'une «urgence concernant le service» au sens de la clause 19.08.

[164] Cet argument est écarté pour les motifs qui suivent.

[165] Tout d'abord, je souligne que la clause 19.03 se rapporte à l'obligation d'exécuter du temps supplémentaire. Il ne s'agit pas de la situation en l'espèce. Tous les plaignants étaient en disponibilité volontaire selon le programme de mise en disponibilité établi au Mémoire d'entente entre l'Employeur et Unifor pour les techniciens et employés auxiliaires.

[166] La clause 19.03 se rapporte à «rétablir le service» alors que la clause 19.08 traite d'une «urgence concernant le service». Le concept prévu à la clause 19.08 me paraît beaucoup plus large que celui propre à la clause 19.03.

[167] Une «urgence concernant le service» peut être de nature préventive afin d'éviter une rupture de service.

[168] C'est d'ailleurs ce qui est mentionné dans la quasi-totalité des billets de travail remis aux plaignants.

[169] Tous les billets, sauf un commencé vers 3h15 et terminé vers 4h15 par le technicien Tessier (pièce A-20 en liasse), décrivent le type d'action à accomplir comme étant «1-URGENT». Un seul billet porte la mention «3- MOYEN (modéré)». À ce moment, le technicien Tessier est assigné sur des billets comportant la mention «1-URGENT» depuis 14h00 le 29 décembre 2017, représentant alors une période ininterrompue de plus de 13 heures de travail supplémentaire.

[170] L'Employeur a lui-même qualifié aux billets de travail le type d'intervention requise par les techniciens comme étant de nature urgente. Cette mention est conforme à la preuve administrée à l'audience. Il s'agissait dans tous les cas d'un travail qui ne pouvait être remis à plus tard et qui devait être exécuté sans délai.

[171] C'est là l'entendement d'un travail d'urgence tel que cela est défini au Dictionnaire canadien des relations de travail<sup>5</sup>. L'expression «travail d'urgence» est définie comme suit :

**travail m d'urgence -**

Tâche qui doit être exécutée sans délai soit pour remplir une commande pressée, soit pour empêcher une perte de matériel, soit pour mettre au point ou réparer la machinerie ou l'équipement, soit pour circonscrire un cataclysme quelconque. Souvent, le travail d'urgence nécessite le rappel d'une ou de plusieurs personnes déjà retournées à leur domicile.

[Soulignement ajouté]

[172] L'affirmation du gestionnaire Héroux à l'effet que les billets A-3, A-4 et A-5 ne représentaient pas une urgence concernant le service au sens de la clause 19.08 est contredite par le libellé des billets remis par l'Employeur et par la preuve démontrant qu'une intervention du technicien avait été jugée requise sans délai pour faire la réparation. En regard du grief 79-033N, je conclus que le technicien Ducharme a été requis d'exécuter du temps supplémentaire pour répondre à une urgence concernant le service au sens de la clause 19.08.

[173] Le même constat se dégage à l'égard des billets A-9, A-13, A-14, A-15, A-16 et A-17 remis au technicien Ducharme en lien avec le grief 79-045N et au billet A-24 remis au technicien Mastantuono en regard du grief 8284-0051N..

[174] Quant au grief 79-046N concernant le technicien Tessier, je note l'existence d'une discordance entre les témoins de l'Employeur en regard de la notion «urgence concernant le service».

[175] La gestionnaire Chamberland reconnaît en contre-interrogatoire que le technicien qui se déplace entre divers sites pour réchauffer des cartes qui gèlent répond à une urgence concernant le service.

---

<sup>5</sup> Gérard DION, *Dictionnaire canadien des relations de travail*, 2<sup>e</sup> éd., Québec, P.U.L., 1986, p. 486.



[176] Pour sa part, le gestionnaire Héroux affirme en contre-interrogatoire qu'il y a urgence concernant le service uniquement lorsque le technicien ne peut se déplacer.

[177] Cette discordance démontre, à mon sens, que l'Employeur adopte une interprétation évolutive de la notion «urgence concernant le service». Les thèses varient selon les témoins et sont contredites par le libellé même des billets de travail ayant été émis. Bref, je ne retiens pas l'argument de l'Employeur à l'effet que les techniciens visés par les griefs ne rencontrent pas les conditions d'application de la clause 19.08. La preuve démontre que les conditions énoncées sont satisfaites et qu'ils sont en droit d'être remboursés pour les frais de repas encourus lesquels, au surplus, sont tout à fait raisonnables.

[178] Ma conclusion en regard du texte de la clause 19.08 a pour effet d'écarter la preuve de pratique passée. En effet, le texte clair doit être appliqué et la pratique passée ne vise qu'à cerner l'intention commune des parties en cas d'ambiguïté ou de sens équivoque<sup>6</sup>. Or, tel n'est pas le cas en l'espèce.

[179] Pour le bénéfice des parties, j'estime opportun de souligner que la preuve de pratique passée, de part et d'autre, est loin de démontrer l'existence d'une pratique bien établie, généralisée et observée de façon constante et connue de tous.

[180] Le Guide E-2 ne permet pas de démontrer l'existence d'une pratique bien établie et constante de la part de l'Employeur. Cette preuve est contredite par plusieurs témoins du Syndicat.

[181] De plus, les courriels E-5, E-6, E-7, E-9 et E-10 sont indicatifs d'une certaine confusion parmi les personnes appelées à traiter les demandes de remboursement de frais de repas des techniciens.

[182] Par ailleurs, la preuve syndicale se présente sous forme d'affirmations générales. Certains exemples d'application ayant été présentés en preuve peuvent paraître éloignés de la situation qui nous occupe. Je note en effet que les frais de repas du technicien Patrice Lavoie sont remboursés par le biais d'un *per diem* suivant la clause 23.08 ce qui est distinct de ce qui est prévu à la clause 19.08.

---

<sup>6</sup> Marc MANCINI, Frédéric POIRIER et Stéphane LALANDE, *La preuve et procédure en arbitrage de griefs : les aspects juridiques*, 2<sup>e</sup> éd., Montréal, Wilson & Lafleur, 2021, p. 263; *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4041 et Air Transat AT inc.*, arbitre Richard Bertrand, 2018 QCTA 225; *Alliance du personnel professionnel et technique de la santé et des services sociaux (APTS) et Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches*, précitée, note 1.

[183] Bref, de part et d'autre, il n'y a pas une preuve probante et convaincante d'une pratique passée bien établie.

[184] Suivant la gestionnaire Chamberland, la confusion est attribuable à l'arrivée de nouveaux gestionnaires et à la fusion avec Bell Aliant.

[185] Pourtant, la preuve révèle que les dispositions conventionnelles chez Bell Aliant (pièce S-4) sont identiques aux dispositions conventionnelles (pièce E-1) qui étaient en vigueur chez l'Employeur à la même époque.

[186] Bref, dans l'éventualité où la clause 19.08 serait équivoque, ce qui n'est pas le cas, la preuve n'est pas concluante sur l'existence d'une pratique passée bien établie, généralisée, observée de façon constante et connue des parties.

[187] Avant de terminer, un dernier mot en regard de l'argument de l'Employeur à l'effet que les techniciens reçoivent des primes pour être en disponibilité ainsi qu'une rémunération avantageuse pour l'exécution du travail supplémentaire.

[188] Avec égards, cette prétention n'a aucune incidence sur les engagements contractés et elle ne peut avoir pour effet d'autoriser l'arbitre à modifier les termes de la convention collective. C'est d'ailleurs ce que les parties ont prévu à la clause 15.12 laquelle se lit comme suit :

**15.12** L'arbitre n'a pas le pouvoir de modifier quelque disposition de la présente convention ni de substituer quelque disposition nouvelle aux dispositions existantes, et sa décision doit être subordonnée aux dispositions de la présente convention.

[189] En présence d'un texte clair, la Cour suprême du Canada enseigne dans l'arrêt *Uniprix inc.*<sup>7</sup> que le rôle du décideur consiste à l'appliquer à la situation factuelle qui lui est soumise.

[190] J'estime que le Syndicat a démontré que les conditions d'application de la clause 19.08 de la convention collective sont satisfaites et que les salariés visés par les griefs A-2 en liasse sont en droit d'obtenir le remboursement par l'Employeur des frais de repas encourus.

---

<sup>7</sup> *Uniprix inc. c. Gestion Gosselin et Bérubé inc.*, précité, note 2.

[191] Au paragraphe 17 de la liste d'admission, il est indiqué que les parties s'entendent pour que l'arbitre tranche d'abord les griefs au fond et qu'il réserve compétence sur le quantum.

[192] Il y a donc lieu de faire droit aux griefs A-2 en liasse et de réserver compétence sur le quantum.

**POUR CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :**

[193] **FAIT DROIT** aux griefs 79-033N (Jasmin Ducharme), 79-045N (Jasmin Ducharme), 79-046N (André Tessier) et 8284-0051N (Joseph Mastantuono);

[194] **ORDONNE** à l'Employeur de rembourser auxdits salariés les frais de repas encourus;

[195] **RÉSERVE** compétence afin de déterminer les sommes dues dans l'éventualité où les parties n'arrivent pas à s'entendre à ce sujet.



---

M<sup>e</sup> Yves Saint-André, arbitre de grief

Pour le Syndicat : M<sup>e</sup> Michel Davis, Rivest, Schmidt  
(M<sup>e</sup> Isabelle Demers, le 15 novembre 2021)

Pour l'Employeur : M<sup>e</sup> Shwan Shaker, Borden Ladner Gervais s.e.n.c.r.l., s.r.l.

Dates d'audience : 15 novembre 2021, 9 février, 22 mars et 28 octobre 2022, 5 avril et 26 mai 2023.