

Différend : 2022-004

Date : 15 février 2023

Les faits

La contravention visée par le présent différend concerne les aptitudes de la RSGE à collaborer avec le BC et aurait été constatée lors d'une conversation téléphonique intervenue le 20 avril 2022, dans le cadre d'une enquête menée par le BC à la suite d'une plainte d'un parent utilisateur.

Le bureau coordonnateur prétend que la RSGE, se serait emportée, aurait haussé fortement le ton en s'adressant à la directrice générale, critiqué le travail du bureau coordonnateur et qu'elle aurait subitement et unilatéralement mis fin à l'appel en raccrochant la ligne avant la fin de la discussion.

Le BC a émis un avis de contravention en vertu de l'article 51 (3) du RSGEE en lien avec l'attitude de la RSGE qui, selon lui, ne favorise pas une bonne communication et collaboration avec le BC.

Le ministère dans sa position ministérielle a confirmé la décision du BC en mentionnant que la RSGE a l'obligation de répondre avec civilité aux questions pertinentes du bureau coordonnateur dans le cadre du traitement d'une plainte.

À l'étape de la révision, la partie demanderesse demande le retrait de l'avis de contravention no 3 du dossier de la RSGE.

Analyse

L'obligation de démontrer des aptitudes à communiquer et de collaborer n'est pas précisée dans la LSGEE; il faut donc se référer au sens commun du terme « collaborer ».

Selon les définitions du Larousse et du Petit Robert, le terme « collaborer » implique un travail en commun, de l'assistance, de la participation, de l'aide et de la coopération.

Ensuite, pour reprendre les termes de la Position exécutoire no 2019-003 « on peut tirer certains critères sur lesquels s'appuyer pour déterminer s'il y a un manque de collaboration : divulguer et partager de l'information, répondre aux questions, transmettre des documents, s'impliquer à l'atteinte d'un objectif commun, être à l'écoute de ses partenaires ».

Chaque situation est un cas d'espèce qui demande une analyse rigoureuse des faits propres à chaque dossier.

Comme mentionné dans la Position exécutoire no 2019-003, nous sommes d'avis qu'il faut interpréter la notion de collaboration inscrite au paragraphe 3 de l'article 51, dans un sens large.

Quant aux conclusions de la Position exécutoire no 2016-019 citées par la partie demanderesse, rien ne démontrait dans ce dossier que les propos utilisés par la RSGE, outre qu'ils ont pu être dits sur un ton sec, aient été désobligeants, déplacés ou insultants.

Il y a une distinction à faire avec le présent cas.

La partie demanderesse prétend que la RSGE avait le droit d'exprimer son mécontentement et son opinion professionnelle.

Effectivement, sous réserve des circonstances propres à chaque cas, se laisser emporter, utiliser un ton de voix élevé et critiquer le travail du bureau coordonnateur ne constitueraient pas, à eux seuls, des comportements suffisants pour justifier une intervention du BC en vertu de l'article 51 (3).

Par contre, il y a une différence à faire entre formuler son désaccord et raccrocher la ligne téléphonique de façon subite et unilatérale, avant la fin d'une discussion.

Raccrocher la ligne au nez ne démontre pas une volonté d'écouter son interlocuteur et constitue un manque de civilité.

La RSGE a certes le droit de s'exprimer et de critiquer le BC. Cependant, le droit à la liberté d'expression et le droit d'être mécontente n'autorisent pas la RSGE à manquer de respect envers la représentante du BC.

La RSGE a transgressé son obligation de collaborer lorsqu'elle a raccroché la ligne au nez de la directrice générale. Se faisant, elle a décidé de ne plus écouter son interlocuteur et de ne plus participer à la discussion.

L'obligation de collaborer ne se limite pas à transmettre des informations ou des documents, à répondre à ses courriels ou à transmettre des réponses à des questions.

La notion de collaboration implique une participation et une écoute de son partenaire. Or, dans le présent dossier, la RSGE a plutôt démontré un refus de dialoguer.

Nous partageons la prétention du BC voulant que la manifestation d'un respect mutuel entre les parties est essentielle à une bonne collaboration.

Rien dans le présent dossier ne permet de mettre en doute ce qui est rapporté dans la lettre du BC datée du 26 avril 2022 et dans l'avis de contravention no 3, daté du 27 avril 2022 concernant la rupture de la conversation téléphonique par la RSGE. Par ailleurs, la partie demanderesse n'a fourni aucune observation à cet égard.

Vu ce qui précède, il appert que la RSGE a manqué à son obligation de collaboration en mettant subitement et unilatéralement fin à l'appel en raccrochant la ligne avant la fin de la discussion.

Conclusions

L'avis de contravention no 3 émis par le BC en vertu de l'article 51 (3) du RSGEE est justifié.