

TRIBUNAL D'ARBITRAGE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

No. de dépôt :
Date : Le 24 février 2023

DEVANT L'ARBITRE : Me MAUREEN FLYNN

SYNDICAT DES EMPLOYÉS DU CISSMO – SCFP 3247
Ci-après appelé « le Syndicat »

Et

CISS DE LA MONTÉRÉGIE-OUEST
Ci-après appelé « l'Employeur » ou « le CISS »

Nom de la plaignante: Valérie Ouellet
Numéro du grief : CRDI-2020-095

Convention collective: Convention collective intervenue entre le Comité patronal de négociation du secteur de la santé et des services sociaux et le Syndicat canadien de la fonction publique (FTQ) (2010-2020)
Ci-après appelée « la convention collective »

SENTENCE ARBITRALE

1. APERÇU

[1] Une employée en congé de maladie pendant près de trois (3) ans, se dit prête à reprendre le travail progressivement. L'Employeur souhaite obtenir l'avis de son propre expert avant d'autoriser le retour au travail. Toutefois, la rencontre avec l'expert de l'Employeur est retardée en raison de plusieurs motifs et d'évènements successifs.

[2] Le Syndicat estime que l'Employeur a traité le dossier avec négligence et doit indemniser la plaignante pour les pertes subies. De son côté, l'Employeur justifie ses décisions et les délais encourus.

[3] Le tribunal juge que l'Employeur était justifié dans cette affaire de reporter la rencontre avec l'expert après un examen IRM (imagerie par résonance magnétique) que la plaignante devait subir et en lien avec sa condition médicale. Ce dernier ne peut être tenu responsable de la suspension des expertises orthopédiques en personne pendant quelques mois et en lien avec la COVID-19. Toutefois, il a fait preuve de négligence en laissant s'écouler un mois entre la réception du rapport de son expert et l'envoi de ce dernier à la médecin traitante de la plaignante. Il doit donc indemniser la plaignante pour les pertes monétaires encourues.

2. CONTEXTE

[4] Mme Ouellet est embauchée le 24 septembre 2012 comme agente administrative et obtient à compter du 21 septembre 2014 un poste à temps plein de technicienne en administration.

[5] Elle doit s'absenter du travail, le 5 octobre 2016 en raison d'une tendinite au poignet droit, d'une épicondylite droite et d'une tendinite à l'épaule droite. Elle est suivie par sa médecin traitante, la Dre Linda Morotti.

[6] À la demande de l'Employeur, le 5 avril 2017, elle rencontre un expert, le Dr Paul Coriaty, chirurgien orthopédiste. Il retient des diagnostics de tendinopathie calcifiante à l'épaule droite et de tendinopathie chronique au coude droit. Il constate que la consolidation n'est pas atteinte et il considère que la condition médicale de Mme Ouellet ne lui permet pas un retour au travail.

[7] Le 21 février 2018, elle subit une opération pour une tendinopathie post-calcifiante de l'épaule droite.

[8] Le 11 octobre 2018, au terme de la 104^e semaine de son arrêt de travail, Mme Ouellet est couverte par le régime d'assurance longue durée de la compagnie d'assurance SSQ.

[9] Le 18 décembre 2018, le Dr Colin qui a opéré la plaignante en février 2018 autorise un retour progressif au travail à compter de janvier 2019.

[10] Le 10 janvier 2019, la médecin traitante de Mme Ouellet estime qu'un retour au travail ne peut être envisagé, pour une période indéterminée, en raison du statut

post-chirurgie de l'épaule droite, d'une épicondylite droite ainsi qu'une insomnie situationnelle.

[11] En mars 2019, l'assureur SSQ retient les services de la firme Optima Santé Globale (ci-après appelée « Optima ») afin que celle-ci définisse un plan d'intervention afin de permettre le rétablissement de la plaignante et un retour éventuel au travail.

[12] Quelques mois plus tard, en juillet 2019, la firme Optima estime un retour au travail progressif à compter du mois de septembre 2019.

[13] Au cours du mois de septembre ou du mois d'octobre 2019, M. Leclerc, agent de gestion du personnel au Bureau de santé de l'Employeur, reçoit le dossier de Mme Ouellet. À ce moment, la plaignante est en invalidité depuis trois (3) années.

[14] Le 18 septembre 2019, à la demande du Dr Colin, le Dr Larue effectue un électromyogramme et conclut « qu'il n'y a pas d'évidence électromyographique en faveur d'une radiculopathie motrice cervicale ». Il encourage une IRM cervicale afin d'éliminer tout doute quant à la présence d'une radiculopathie sensitive pure douloureuse.

[15] La médecin traitante de la plaignante indique le 15 octobre 2019 qu'un retour au travail serait possible dans trois mois.

[16] Le 28 octobre 2019, le Dr Colin demande une IRM cervicale.

[17] Le 25 novembre 2019, la firme Optima recommande un retour progressif au travail du 6 janvier 2020 à la fin février 2020 à la médecin traitante de Mme Ouellet. Elle souligne entre autres dans sa lettre ce qui suit :

Puisque Mme Ouellet se trouve en arrêt de travail depuis 3 ans, nous croyons pertinent d'arrimer un retour au travail progressif chez son employeur, afin de tester ses capacités de travail. Cela permettrait également d'évaluer si madame peut toujours effectuer ses tâches actuelles ou s'il serait davantage pertinent de l'orienter vers un emploi qui convient davantage à ses limitations. D'ailleurs, nous souhaitons porter à votre attention que l'employeur a la possibilité de rompre le lien d'emploi après 3 ans d'arrêt de travail, c'est pourquoi il est impératif que votre patiente tente un retour au travail. [...] [Reproduit tel quel]

[18] Le même jour, M. Leclerc, chargé d'administrer le dossier de la plaignante, discute avec une représentante de la firme Optima concernant un retour progressif au travail à compter du mois de janvier 2020. Il l'informe qu'il doit prendre connaissance du dossier.

[19] Le 28 novembre 2019, M. Leclerc discute avec Mme Ouellet de sa condition et de ses démarches médicales en cours. Elle l'interroge sur les modalités de fin d'emploi.

[20] Le 9 décembre 2019, l'assureur informe Mme Ouellet qu'elle devrait reprendre le travail progressivement à compter du 6 janvier 2020 comme la firme Optima l'a suggéré :

[...]

En tenant compte de la définition d'invalidité prévue à votre contrat d'assurance collective et de la documentation médicale disponible à votre dossier, notre

analyse nous permet de reconnaître une invalidité totale et continue jusqu'au 31 décembre 2019 inclusivement et de vous verser des prestations d'assurance salaire jusqu'à cette date.

De ce fait, nous considérons que vous serez apte à reprendre progressivement le travail à compter du 6 janvier 2020.

Cependant, pourriez-vous demander à votre médecin traitant de remplir un *Rapport supplémentaire* en prenant soin de nous indiquer vos limitations ainsi que le plan complet de votre retour au travail progressif. [...]

[21] Le 12 décembre 2019, Dre Morotti, la médecin traitante de Mme Ouellet indique son désaccord avec la date du début du retour progressif suggérée par la firme Optima. Elle propose un retour progressif à compter du 27 janvier au lieu du 6 janvier, vu son évolution globale et qu'elle doit recevoir une infiltration à l'épaule droite le 14 janvier 2020¹ et une IRM cervicale à une date indéterminée. Elle souligne que le poste de travail de la salariée devra être adapté.

[22] Le lendemain, le 13 décembre 2019, le Bureau de santé de l'Employeur reçoit le rapport de la firme Optima du 25 novembre 2019 et la réponse de la Dre Morotti du 12 décembre 2019.

[23] Le 18 décembre 2019, le Bureau de santé demande à la Dre Morotti de transférer une copie complète du dossier médical de la plaignante à leur médecin-conseil, le Dr Grégoire, ce qui est fait le 23 décembre 2019.

[24] Le 16 janvier 2020, une représentante de la firme Optima appelle M. Leclerc et lui demande si l'Employeur est prêt à reprendre la plaignante au travail progressivement. Il lui explique qu'il doit faire faire une expertise avant son retour au travail. La représentante l'informe que Mme Ouellet est prête à faire un essai. Il lui dit que si le retour échoue, l'Employeur devra assumer à nouveau 104 semaines de salaire. Il doit absolument obtenir une expertise, la plaignante est absente depuis plus de 36 mois, elle est toujours en traitement et il doit s'assurer que sa condition est compatible avec le travail. Enfin, il souligne à l'audition que la Dre Morotti recommande une date de retour au travail plus éloignée que la firme Optima.

[25] Le 22 janvier 2020, l'assureur SSQ transmet par télécopieur à l'Employeur les rapports de la firme Optima.

[26] Le 30 janvier 2020, la médecin traitante de Mme Ouellet confirme que Mme Ouellet est en état de reprendre progressivement le travail au rythme suggéré par la firme Optima le 25 novembre dernier.

[27] Le 3 février 2020, Mme Ouellet transmet le certificat médical du 30 janvier 2020 émis par la Dre Morotti à M. Éric Leclerc, agent de gestion du personnel au Bureau de santé de l'Employeur.

¹ L'infiltration est reportée au 20 janvier 2020.

[28] M. Leclerc avise Mme Ouellet le 5 février qu'elle devra subir une expertise avec le Dr Loranger le 27 février 2020. Vu l'IRM attendue, l'expertise est reportée. Finalement, l'Employeur obtient un rendez-vous pour le 17 mars 2020 et Mme Ouellet subit une IRM de la colonne vertébrale.

[29] À l'audition, Mme Ouellet ajoute que l'examen de IRM visait à comprendre la source de la douleur. Néanmoins, elle et sa médecin traitante estimaient qu'elle pouvait reprendre le travail progressivement. De son côté, M. Leclerc explique qu'au cours du mois de janvier Mme Ouellet était en attente d'une infiltration et d'une IRM et qu'il est préférable de transférer un dossier complet à l'expert, sachant que si le dossier est incomplet l'expert refusera de se prononcer.

[30] Puis, la pandémie liée à la COVID-19 survient et les expertises en orthopédie sont suspendues jusqu'au mois de mai 2020. De plus, la pandémie a entraîné un surcroît de demandes au Bureau de santé auquel une équipe d'agents a été dédiée.

[31] Le 31 mars 2020, Mme Karine Vachon du Bureau de santé de l'Employeur laisse un message de suivi dans la boîte vocale de la plaignante. Mme Ouellet rappelle à plusieurs reprises et laisse des messages, mais ceux-ci demeurent sans réponse.

[32] Le 30 avril 2020, l'assureur SSQ arrête le versement de prestations d'assurance salaire longue durée à la plaignante.

[33] Le 25 mai 2020, Mme Ouellet appelle son Syndicat et demande de l'aide.

[34] Le 29 mai 2020, l'Employeur demande à la plaignante certaines informations afin d'avoir accès aux résultats du dernier examen IRM du 17 mars 2020. Le 8 juin 2020, ce dernier reçoit le rapport de l'IRM.

[35] Le 9 juin 2020, l'Employeur demande à la plaignante de se soumettre à une expertise, cette fois, avec le Dr Quiniou le 26 juin 2020. Ce dernier produit un rapport et confirme que Mme Ouellet est en état de reprendre progressivement le travail. Il retient certaines limitations fonctionnelles et souligne que la salariée devrait réintégrer son travail dans un poste qui présenterait une ergonomie optimale.

[36] Le 7 juillet, Éric Leclerc transmet le rapport préliminaire du Dr Quiniou au Syndicat. Il reçoit le rapport final le 14 juillet 2020 et transmet ledit rapport d'expertise du Dr Quiniou à la Dre Morotti, le 12 août 2020.

[37] Entretemps, le 17 août 2020, Mme Ouellet écrit à M. Leclerc le courriel suivant :

[...]

L'expertise, tel que mentionnée dans la convocation ci-jointe a bel été faite le 26 juin dernier et je n'ai toujours pas eu de nouvelles de la part de l'employeur, je suis sans revenu depuis avril dernier avant-même d'avoir été en expertise, pensez-vous que je pourrais avoir des nouvelles sous peu ? Je comprends qu'il y a eu les vacances, mais moi, j'emprunte de l'argent pour subvenir à mes besoins, trouvez-vous cela normal d'être privé comme ça ? J'ai toujours été patiente, j'ai démontré de la bonne volonté, soit en acceptant les délais de plusieurs mois sans revenus, car ce n'est pas la première fois que cela se produit, j'ai payé tous les traitements en physio, ostéo et j'en passe, afin de me rétablir le plus vite possible et de l'autre

côté, je vis du stress parce que je n'ai pas de revenu pour assumer mes paiements et manger. [...] [Reproduit tel quel]

[38] Le 19 août 2020, M. Leclerc répond à Mme Ouellet et l'informe que sa médecin traitante, Dre Morotti, est saisie des recommandations du Dr Quiniou sur les limitations fonctionnelles et que le Bureau de santé est en attente de son retour.

[39] Finalement, le 9 septembre 2020, la Dre Morotti répond et confirme qu'elle partage en partie les recommandations du Dr Quiniou émises le 26 juin 2020. Le même jour, le Syndicat dépose un grief.

[40] Le Syndicat et l'Employeur discutent de la possibilité de soumettre le dossier en arbitrage médical. Toutefois, le 24 septembre 2020, la Dre Morotti modifie en partie ses recommandations et rappelle qu'une adaptation ergonomique du poste de travail de la plaignante est requise. Mme Ouellet explique qu'elle voulait travailler et considérant les délais d'arbitrage, après discussion avec la Dre Morotti, cette dernière a modifié sa recommandation.

[41] Quelques jours plus tard, le 5 octobre 2020, un ergonome formule des recommandations. Le 12 novembre 2020, une gestionnaire informe Mme Ouellet que les équipements ergonomiques sont reçus.

[42] Le 17 novembre 2020, la salariée débute un retour progressif au travail. Le 26 janvier et le 22 février 2021, la Dre Morotti recommande de prolonger le retour progressif de quatre (4) jours par semaine d'un mois supplémentaire.

[43] Le 19 mars 2021, Mme Ouellet démissionne.

3. ANALYSE ET DÉCISION

[44] En l'espèce, le droit de l'Employeur de vérifier l'état de santé de la salariée afin de s'assurer de sa capacité d'exercer toutes ses fonctions suivant une absence pour maladie n'est pas contesté².

[45] Le Syndicat estime, toutefois, que l'Employeur a exercé son droit d'une manière déraisonnable. Il souligne que le délai écoulé entre la première recommandation d'un retour progressif au travail émise par la firme Optima à la fin novembre 2019, et le retour progressif effectif de la plaignante un an plus tard, en novembre 2020, est en soi excessif et attribuable en partie à la gestion nonchalante de l'Employeur.

[46] Plus particulièrement, le Syndicat prétend que la décision prise par l'Employeur en janvier 2020 de reporter l'expertise au motif que la plaignante devait subir un examen médical, une IRM cervicale, était injustifiée et que cette décision a encouru des délais indus. À son avis, cet examen n'était d'aucune utilité aux fins de l'expertise.

² Articles 23.35 à 23.37 de la convention collective.

[47] Il juge aussi que l'Employeur n'a pas fourni d'explications convaincantes pour justifier le délai encouru entre l'IRM subi le 17 mars 2020 et la relance de l'Employeur le 29 mai 2020 malgré les multiples appels effectués entretemps par la plaignante. Enfin, il estime que le délai écoulé entre la réception du rapport de l'expert (14 juillet 2020) et la transmission de ce dernier au médecin traitant de la plaignante (12 août) demeure inexplicé et révèle une gestion négligente de la part de l'Employeur.

[48] Il est bien établi que le fardeau d'établir qu'un employeur a exercé ses droits d'une manière déraisonnable relève du Syndicat. En pareil cas, il ne suffit pas de démontrer que l'employeur aurait pu faire mieux pour engager sa responsabilité³.

[49] L'Employeur doit exercer son droit de gérance avec diligence⁴. L'appréciation du délai de traitement d'une demande de retour au travail à la suite d'une absence pour maladie, s'effectue en tenant compte de l'obligation première de l'Employeur de permettre l'exécution de la prestation de travail convenue⁵. Ainsi, il est attendu que l'Employeur exécute son droit avec une certaine promptitude. Un délai de cinq (5) semaines pour prendre un rendez-vous avec l'expert peut s'avérer négligent et engager la responsabilité de l'Employeur⁶.

[50] Qu'en est-il ?

Premier reproche : reporter l'expertise

[51] À l'audition, M. Leclerc, chargé de la gestion du dossier de la plaignante, a expliqué qu'il a décidé de reporter l'expertise prévue au 27 février 2020, car le dossier révélait que Mme Ouellet devait subir une IRM cervicale. À ce moment, la date de cet examen n'était pas fixée. Connaissant les exigences de l'expert, le Dr Loranger, avec lequel il fait habituellement affaire, M. Leclerc savait que ce dernier exigerait les résultats de l'IRM cervicale avant de se prononcer sur la capacité de la plaignante à reprendre le travail. Il a donc reporté le rendez-vous puisque la plaignante n'avait pas encore subi son IRM cervicale.

[52] L'explication de M. Leclerc m'apparaît raisonnable d'autant plus que la preuve démontre que lesdits résultats de l'examen IRM ont été pris en compte par l'expert de l'Employeur ultérieurement⁷. Cette information était donc pertinente aux fins de l'appréciation du retour au travail de la plaignante.

[53] D'autre part, M. Leclerc a expliqué à l'audience que la fixation du rendez-vous a été confiée à une technicienne du Bureau de santé et que la demande a été traitée

³ *Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (SQEES-FTQ) et Résidence Angelica*, Me Francine Lamy, 2014 QCTA 1049.

⁴ *Syndicat de la fonction publique, section locale 2184 (FTQ-CTC) et CSSS Cavendish*, Me Francine Lamy, 2014 QCTA 690.

⁵ Art. 2087 C.c.Q.

⁶ *Syndicat des travailleurs et travailleuses de la santé de Gatineau (CSN) et Centre de santé et de services sociaux de Gatineau*, Me Denis Nadeau, AZ-50738302.

⁷ Expertise du Dr Quiniou du 26 juin 2020.

comme étant prioritaire. Le Bureau de santé a donc fait appel à ses corridors de service et a obtenu un rendez-vous le 17 mars 2020.

[54] Il va sans dire que l'on ne peut imputer à un employeur les délais usuels de fixation de certains examens médicaux. Ainsi, dans l'ensemble, tant la décision de reporter l'expertise que le traitement ultérieur de la fixation du rendez-vous médical (IRM) apparaissent raisonnables.

Deuxième reproche : délai indu entre l'IRM et la relance du dossier

[55] Entre l'examen de l'IRM le 17 mars 2020 et la relance du dossier auprès de la plaignante le 29 mai 2020, il s'écoule plus ou moins deux mois et demi.

[56] En guise d'explication, M. Leclerc a rappelé que l'arrivée de la COVID-19 et l'état d'urgence sanitaire déclaré le 13 mars 2020 ont bouleversé les services du Bureau de santé. Ce dernier a été envahi par des demandes en lien avec la COVID-19 auxquelles se sont ajoutés les réaménagements des espaces de travail. De plus, M. Leclerc a souligné que toutes les expertises orthopédiques en présentiel ont été suspendues jusqu'à la fin mai 2020. Seules les expertises psychiatriques n'ont pas été annulées, car elles pouvaient être faites à distance via une plateforme numérique.

[57] La suspension des expertises orthopédiques jusqu'à la fin mai en raison de l'état d'urgence sanitaire ne peut être invoquée comme cause de reproche à l'Employeur. Il ne pouvait faire expertiser la plaignante alors que cette étape était à la lumière du dossier nécessaire. La suspension du traitement du dossier de la plaignante découle d'un événement imprévu et qui échappe au contrôle de l'Employeur.

[58] De plus, une simple lecture du dossier de la plaignante démontre que son dossier était complexe. La nécessité d'une expertise orthopédique apparaît donc justifiée et l'on ne peut exiger de l'Employeur de renoncer à l'exercice d'un droit qui est compromis par un événement à l'égard duquel il n'a pas de contrôle. Enfin, la preuve démontre que, dès la reprise des rendez-vous en personne, l'Employeur a fixé un rendez-vous et l'a obtenu à l'intérieur d'un délai raisonnable (un mois).

Troisième reproche : délai d'un mois entre le rapport de l'expert et l'envoi à la médecin traitante de la plaignante.

[59] La preuve démontre que l'Employeur a en main le rapport préliminaire de son expert le 7 juillet 2020 car il le transmet au Syndicat. Puis, il recevra le rapport final le 14 juillet 2020, mais ne le transmettra à la médecin de la plaignante qu'un mois plus tard, le 12 août.

[60] À l'audition, M. Leclerc n'a pas été en mesure de justifier ledit délai. Il ne peut expliquer le délai.

[61] Quatre semaines pour transmettre un rapport médical attendu et discuté depuis des mois, cela m'apparaît manifestement négligent d'autant plus que, dans ce cas, les

pourparlers d'un retour au travail remontent à plus de six (6) mois et au cours desquels, l'assureur a arrêté le versement des prestations d'assurance salaire longue durée de la plaignante (30 avril 2020).

[62] À l'instar de l'arbitre Nadeau⁸, j'estime que l'Employeur doit assumer les dommages découlant de son manque de diligence dans le traitement du dossier de la plaignante. En omettant d'agir avec célérité à la réception du rapport de son expert, l'Employeur a allongé indûment le traitement du dossier de la plaignante de quatre (4) semaines et il doit indemniser la plaignante pour les pertes pécuniaires encourues. Le versement d'une somme équivalant à quatre (4) semaines de quatre (4) de jours de travail en 2020 m'apparaît juste comme dédommagement.

[63] Le grief étant accueilli en partie, les honoraires et les frais seront assumés à parts égales entre les parties⁹.

POUR TOUS CES MOTIFS, LE TRIBUNAL :

ACCUEILLE en partie le grief ;

ORDONNE à l'Employeur de verser à la plaignante l'équivalent de quatre (4) semaines de salaire de quatre (4) jours par semaine au taux applicable en 2020, le tout avec intérêts et l'indemnité additionnelle prévue au *Code du travail du Québec* ;

CONSERVE compétence en cas de difficulté d'application de la présente sentence.

Me Maureen Flynn, arbitre

Procureure syndicale : Mme Camille Dagenais

Procureur patronal : Me Sylvain Besombes

Date d'audience : 12 décembre 2022

Date de délibéré : 12 décembre 2022

Dossier n° MF-2207-31804-QP
Sentence n° 363-23

⁸ Précitée, note 6.

⁹ Art. 11.27 de la convention collective.