

Canada Industrial Relations Board
Conseil canadien des relations industrielles

Vol. 6-04

Reasons for decision

Gilles Baribeau,
complainant,
and
Canadian Union of Postal Workers,
respondent,
and
Canada Post Corporation,
employer.

CITED AS: Gilles Baribeau

Board File: 23691-C

Decision no. 302
December 22, 2004Complaint filed pursuant to section 97(1) of the *Code*.

Duty of fair representation - The complainant alleges that the union breached its duty of fair representation by refusing to refer his grievance concerning his pension benefits to arbitration, in violation of section 37 of the *Code* - The Board finds that the union did not conduct a serious or objective investigation of the grievance it filed on the complainant's behalf and was thus unable to assess his chances of success at arbitration - The union's conduct is contrary to its duties as set out in section 37 of the *Code* - The Board upholds this complaint - It is ordered that the grievance be referred to arbitration and that the complainant be entitled to be represented at arbitration by legal counsel of his choice.

The Board was composed of Ms. Michele A. Pineau, Vice-Chairperson, sitting alone pursuant to section 14(3)(c) of the *Canada Labour Code (Part I - Industrial Relations)* (the *Code*). A hearing was held in Québec on June 15 and 16, 2004.

Appearances

Mr. Gilles Baribeau, on his own behalf;
Mr. Jean-François Beaudry and Ms. Stéphanie Lindsay,
for the Canadian Union of Postal Workers;

Motifs de décision

Gilles Baribeau,
plaignant,
et
Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes,
intimé,
et
Société canadienne des postes,
employeur.

CITÉ: Gilles Baribeau

Dossier du Conseil: 23691-C

Décision n° 302
le 22 décembre 2004Plainte déposée en vertu du paragraphe 97(1) du *Code*.

Devoir de représentation juste - Le plaignant allègue que le syndicat a manqué à son devoir de représentation juste en refusant de procéder à l'arbitrage de son grief concernant ses prestations de retraite, en violation de l'article 37 du *Code* - Le Conseil estime que le syndicat n'a pas fait d'enquête sérieuse ou objective sur le grief qu'il a déposé au nom du plaignant et donc n'a pas été en mesure d'évaluer le bien-fondé de ses chances de succès à l'arbitrage - Le comportement du syndicat va à l'encontre de ses obligations prévues à l'article 37 du *Code* - Le Conseil accueille la présente plainte - Il est ordonné que le grief soit soumis à l'arbitrage et que le plaignant aura droit au conseiller juridique de son choix aux frais du syndicat pour le représenter dans le cadre de cet arbitrage.

Le Conseil était composé de M^e Michele A. Pineau, Vice-présidente, siégeant seule en vertu de l'alinéa 14(3)c) du *Code canadien du travail (Partie I - Relations du travail)* (le *Code*). Une audience a eu lieu à Québec les 15 et 16 juin 2004.

Ont comparu

M. Gilles Baribeau, se représentant lui-même;
M^{es} Jean-François Beaudry et Stéphanie Lindsay, pour
le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes;

Mr. Marc Santerre, for Canada Post Corporation.

M^e Marc Santerre, pour la Société canadienne des postes.

I - Nature of the Complaint

[1] On May 5, 2003, Mr. Gilles Baribeau filed a complaint pursuant to section 97(1) of the *Code*, alleging that the Canadian Union of Postal Workers (the union) had breached its duty of fair representation by refusing to refer his grievance to arbitration, in violation of section 37 of the *Code*.

[2] Mr. Gilles Baribeau has worked as a letter carrier for Canada Post Corporation since 1970. In the spring of 2002, Mr. Baribeau undertook steps in view of his retirement in August 2002. He specifically ensured that the estimated monthly pension benefits calculations presented to him took into account a reduction owing to a pension split with his former spouse further to a divorce decree. On July 18, 2002, Mr. Baribeau signed binding documents to initiate the process that would allow him to retire on August 27, 2002. He began making plans for his new life as a retiree.

[3] On August 16, 2002, that is, 11 days prior to his retirement date, Mr. Baribeau learned in a letter from his employer that his pension benefits had been reduced by the amount of \$156 per month. No further explanation was provided.

[4] From August 16 to August 26, Mr. Baribeau attempted without success to clarify this matter. The only answer he received was that the error was due to a miscalculation of the number of years he had been married (18 instead of 23), which was later corrected. The employer indicated that it was not bound by the document signed by Mr. Baribeau on July 18. The employer offered Mr. Baribeau the opportunity to continue working for a period sufficient to offset the difference in his pension benefits and offered to obtain a more detailed explanation concerning the error within a few days. To offset the difference, Mr. Baribeau would have to work for two more years.

[5] As the offer to continue working was not a reasonable option for Mr. Baribeau, he therefore decided to retire as planned.

[6] On September 3, Mr. Baribeau learned that the employer intended to follow through with its decision

I - Objet de la plainte

[1] Le 5 mai 2003, M. Gilles Baribeau a déposé une plainte en vertu du paragraphe 97(1) du *Code*, alléguant que le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes (le syndicat) avait manqué à son devoir de représentation juste en refusant de procéder à l'arbitrage de son grief, en violation de l'article 37 du *Code*.

[2] M. Gilles Baribeau est un facteur pour la Société canadienne des postes depuis 1970. Au printemps 2002, M. Baribeau entreprend des démarches en vue de prendre sa retraite en août 2002. Il vérifie expressément que les calculs qui lui sont présentés au sujet de ses prestations mensuelles tiennent compte d'une réduction en raison du partage de sa pension avec son ancienne conjointe par suite d'un jugement de divorce. Le 18 juillet 2002, M. Baribeau signe des documents exécutoires pour enclencher une retraite qui débutera le 27 août 2002. Il commence à faire ses projets en vue de sa nouvelle vie de retraité.

[3] Le 16 août 2002, soit 11 jours avant la date de sa retraite, M. Baribeau apprend par l'entremise d'un envoi de l'employeur, sans autre explication, que ses prestations sont maintenant réduites de 156 \$ par mois.

[4] Entre le 16 et le 26 août, M. Baribeau tente sans succès de tirer cette histoire au clair. Il a comme seule réponse que l'erreur serait le résultat d'un mauvais calcul des années de mariage (18 au lieu de 23) qui a été rectifié. L'employeur se dit non lié par le document signé par M. Baribeau le 18 juillet. L'employeur offre à M. Baribeau de continuer à travailler pendant une période suffisante pour combler l'écart des prestations et offre d'obtenir une explication plus détaillée concernant l'erreur dans les jours suivants. Pour combler le déficit, il doit travailler deux ans de plus.

[5] L'offre de continuer à travailler n'est pas une option raisonnable pour M. Baribeau et, par conséquent, il décide de prendre sa retraite tel que prévu.

[6] Le 3 septembre, M. Baribeau apprend que l'employeur ne reviendra pas sur sa décision de réduire

to reduce his monthly pension benefits, as it was unable to do otherwise.

[7] On September 12, Mr. Baribeau asked his union to file a grievance. The grievance was filed on September 23 and was dismissed at the first step of the grievance procedure on October 22. On October 24, Mr. Jean Lamontagne, the local union representative, informed Mr. Baribeau that his grievance would be referred to arbitration.

[8] On February 7, 2003, Mr. Baribeau received a call from Mr. Lamontagne asking him whether any costs had been incurred as a result of the employer's mistake. Mr. Baribeau told him that there had been indirect costs related to his divorce and the custody of his teenage son. He added that if the correct information had been available to him at the time when he made his decision to retire, he might have decided differently. Mr. Lamontagne's only reply was that his file was still active. Mr. Lamontagne then forwarded this information to Mr. Claude Émond, the regional union representative responsible for referring the grievance to arbitration.

[9] On March 12, Mr. Baribeau received a letter from the union, dated the previous day, informing him that his grievance, which had been scheduled for arbitration the following day, had been withdrawn from the arbitration procedure. The letter reads as follows:

March 11, 2003

Gilles Baribeau

...

SUBJECT: REGULAR ARBITRATION
GRIEVANCE(S): 370-00-00171
NAME: BARIBEAU, Gilles

Dear brother,

We hereby wish to inform you that the above-mentioned grievance(s) was(were) scheduled for arbitration on March 13, 2003, before arbitrator Rodrigue Blouin.

Further to a review of the above-mentioned case(s) (facts and documents) and the arguments submitted by Canada Post's representatives, considering our ability to make a case, the provisions of the collective agreement and the relevant case law, and following discussions with your local representatives, including your local president, your grievance(s) has(have) been withdrawn from the procedure pursuant to clause 9.32.

Following a consultation with your local union representatives, since no costs were incurred as a result of your retirement, and since further to an administrative error the employer offered you the opportunity to continue

les prestations mensuelles et qu'il se dit impuissant à faire autre chose.

[7] Le 12 septembre, M. Baribeau fait appel à son syndicat pour déposer un grief. Le grief est déposé le 23 septembre. Le 22 octobre, le grief est rejeté au premier palier de la procédure. Le 24 octobre, M. Jean Lamontagne, représentant syndical de la section locale, informe M. Baribeau que son grief sera porté à l'arbitrage.

[8] Le 7 février 2003, M. Baribeau reçoit un appel de M. Lamontagne, lui demandant si des frais ont été occasionnés par suite de l'erreur de l'employeur. M. Baribeau lui dit qu'il y a eu des frais indirects occasionnés par les conséquences de son divorce et de la garde de son adolescent. Il ajoute que s'il avait eu l'information juste au moment où il devait décider de prendre sa retraite, il aurait peut-être été en mesure de reconsidérer sa décision. Pour toute réponse, M. Lamontagne lui dit que son dossier demeure actif. M. Lamontagne transmet ensuite cette information à M. Claude Émond, le représentant régional du syndicat chargé de soumettre le grief à l'arbitrage.

[9] Le 12 mars, M. Baribeau reçoit un avis du syndicat, en date du jour précédent, dans lequel il apprend que son grief, prévu à l'arbitrage le lendemain, a été retiré de la procédure d'arbitrage. Voici le texte de la lettre en question:

Le 11 mars 2003

Gilles Baribeau

...

OBJET: ARBITRAGE RÉGULIER
GRIEF(S): 370-00-00171
NOM: BARIBEAU, Gilles

Confrère,

La présente vise à vous informer que le(s) grief(s) susmentionné(s) a (ont) été cédulé(s) à l'arbitrage le 13 mars 2003 devant l'arbitre Me Rodrigue Blouin.

Suite à l'évaluation du(des) dossier(s) susmentionné(s) (faits et documents), l'argumentation soumise par les représentants de Postes Canada, tenant compte de notre capacité de preuve, des dispositions de la convention collective et les jurisprudences pertinentes, et après discussion avec vos représentants locaux, entre autre votre président(e) local(e), votre(vos) grief(s) a(ont) été retiré(s) de la procédure selon la clause 9.32.

Après consultation avec vos représentants syndicaux locaux, puisque aucun frais n'a été engagé suite à votre départ à la retraite, puisque suite à une erreur administrative, l'employeur vous a offert à continuer de

working in order to offset the difference, but you took your retirement nonetheless, the union has no choice but to close your file under clause 9.32.

**Should you require any further information, please contact
JEAN LAMONTAGNE and/or GAËTAN SAVARD**

(translation)

travailler pour combler l'écart et que vous pris quand même votre retraite, le Syndicat se doit de mettre votre dossier en rapport avec la clause 9.32.

**Si vous avez besoin de plus amples informations, communiquez avec
JEAN LAMONTAGNE et/ou GAËTAN SAVARD**

(sic)

[10] After sending a notice to the union indicating his dissatisfaction with the manner in which his grievance had been handled, Mr. Baribeau filed this complaint.

[11] Mr. Baribeau argues that the union's investigation was superficial and that its decision to withdraw his grievance from arbitration was arbitrary, since this was done on the day before the hearing date, without prior notice and without any discussion concerning the merits of his claim. Mr. Baribeau points out that the document he signed on July 18, 2002, was a contract that was binding on both him and the employer with respect to the benefit amount to which he was entitled. Since the employer's pension plan is administered by its administrative centre, Mr. Baribeau was never able to verify the calculations, erroneous or not. Mr. Baribeau submits that the employer's argument that it was an administrative error is without merit, because not only did the time limit for contesting or amending the transfer amount expire at the end of December 2001, but none of three successive documents issued by the employer identified the error.

[12] The union argues that its decision not to refer Mr. Baribeau's grievance to arbitration is justified for three reasons: to rectify the situation, the employer offered Mr. Baribeau the opportunity to continue working for a period sufficient to offset the difference before taking his retirement; Mr. Baribeau has not incurred any costs in connection with this matter; and the calculation error was confirmed by an employee with a good knowledge in this field.

[13] According to the union, Mr. Baribeau's refusal to continue working made the grievance untenable. The union states that it handled the case in accordance with the usual steps of the union's hierarchy and that it explained the reasons for withdrawing the grievance in the form letter it sent to Mr. Baribeau on March 12, 2003. The union acknowledges that this was a complex matter and that there was no precedent on the issue raised in Mr. Baribeau's case. It indicated having relied on more general precedents concerning the effect of

[10] Après avoir envoyé un avis au syndicat soulignant son insatisfaction quant au traitement de son grief, M. Baribeau dépose la présente plainte.

[11] M. Baribeau plaide que l'enquête du syndicat a été superficielle et que la décision du syndicat de retirer son grief de l'arbitrage a été arbitraire, puisqu'il l'a été sans préavis ou discussion sur le bien-fondé de sa réclamation, et ce, le jour précédant la date d'audience. M. Baribeau fait observer que le document qu'il a signé le 18 juillet 2002 était un contrat exécutoire tant pour lui que pour l'employeur, quant au montant des prestations auquel il avait droit. Le centre administratif du régime de l'employeur contrôlant l'information, M. Baribeau n'a pas été en mesure de vérifier les calculs, erronés ou non, à quelque moment que ce soit. M. Baribeau soutient que l'erreur administrative invoquée par l'employeur est insoutenable, puisque non seulement la période pour contester ou modifier le montant du transfert était échu depuis la fin décembre 2001, mais trois documents successifs tous issus de l'employeur ne faisaient pas mention de l'erreur.

[12] Le syndicat soutient que sa décision de ne pas porter le grief de M. Baribeau à l'arbitrage se justifie pour trois motifs: l'employeur a corrigé la situation en offrant à M. Baribeau de continuer à travailler pour combler l'écart avant qu'il ne quitte son emploi; M. Baribeau n'a encouru aucun frais concernant cette affaire; l'erreur de calcul a été confirmée par une personne ayant de bonnes connaissances du domaine.

[13] Selon le syndicat, le refus de M. Baribeau de continuer à travailler a rendu le grief indéfendable. Le syndicat dit avoir traité le dossier selon les étapes habituelles de la hiérarchie syndicale et avoir expliqué les motifs pour le retrait du grief dans sa lettre d'usage communiquée à M. Baribeau le 12 mars 2003. Le syndicat reconnaît qu'il s'agissait d'un dossier difficile et qu'il n'y avait aucune jurisprudence pertinente à la question soulevée par le dossier de M. Baribeau. Il dit s'être fié à une jurisprudence plus générale sur l'effet

administrative errors in order to decide not to refer the grievance to arbitration.

II - Analysis and Decision

[14] The union's duty of fair representation towards the employees it represents is provided by the *Code* as follows:

37. A trade union or representative of a trade union that is the bargaining agent for a bargaining unit shall not act in a manner that is arbitrary, discriminatory or in bad faith in the representation of any of the employees in the unit with respect to their rights under the collective agreement that is applicable to them.

[15] The interpretation of this provision of the *Code* and relevant case law regarding its interpretation are considered in great detail in a very recent Board decision, *Virginia McRaeJackson et al.*, [2004] CIRB no. 290; and 115 CLRBR (2d) 161.

[16] The Board observes from that decision that to handle a grievance properly, the union must conduct an investigation before deciding not to refer the grievance to arbitration:

[29] A union must not act arbitrarily. Arbitrariness refers to actions of the union that have no objective or reasonable explanation, that put blind trust in the employer's arguments or that fail to determine whether the issues raised by its members have a factual or legal basis (see *John Presseault*, *supra*, but see *Orna Monica Sheobaran*, [1999] CIRB no.10, that upheld a complaint where the union referred an employee to the employer rather than assist the employee; and *Clive Winston Henderson*, *supra*, where the union's decision jeopardized an employee's seniority.)

[30] It is arbitrary to only superficially consider the facts or merits of a case. It is arbitrary to decide without concern for the employee's legitimate interests. It is arbitrary not to investigate and discover the circumstances surrounding the grievance. Failure to make a reasonable assessment of the case may amount to arbitrary conduct by the union (see *Nicholas Mikedis* (1995), 98 di 72 (CLRB no. 1126), appeal to F.C.A. dismissed in *Seafarers' International Union of Canada v. Nicholas Mikedis et al.*, judgment rendered from the bench, no. A-461-95, January 11, 1996 (F.C.A.)). A non-caring attitude towards the employee's interests may be considered arbitrary conduct (see *Vergel Bugay et al.*, *supra*) as may be gross negligence and reckless disregard for the employee's interests (see *William Campbell*, [1999] CIRB no. 8).

[31] The union's duty in this regard is open to greater scrutiny when a matter involves an employee's termination, serious discipline that affects gainful employment or a disability that requires accommodation. On the other hand, not every

des erreurs administratives pour décider de ne pas renvoyer le grief à l'arbitrage.

II - Analyse et décision

[14] Le *Code* prévoit le devoir de représentation juste du syndicat vis-à-vis des employés qu'il représente dans les termes suivants:

37. Il est interdit au syndicat, ainsi qu'à ses représentants, d'agir de manière arbitraire ou discriminatoire ou de mauvaise foi à l'égard des employés de l'unité de négociation dans l'exercice des droits reconnus à ceux-ci par la convention collective.

[15] L'interprétation de cette disposition du *Code* et la jurisprudence applicable à son interprétation sont examinées en grand détail dans une décision du Conseil très récente, *Virginia McRaeJackson et autres*, [2004] CCRI n° 290; et 115 CLRBR (2d) 161.

[16] De cette décision, le Conseil retient l'obligation d'enquête du syndicat quant au traitement adéquat d'un grief avant de décider de ne pas le renvoyer à l'arbitrage:

[29] Le syndicat ne doit pas agir arbitrairement, en somme ne pas agir sans être capable d'expliquer ce qu'il a fait de façon objective ou raisonnable, en croyant aveuglément les arguments de l'employeur ou en ne déterminant pas si les questions soulevées par ses membres sont fondées en fait ou en droit (voir *John Presseault*, précitée, mais voir aussi *Orna Monica Sheobaran*, [1999] CCRI n° 10, décision dans laquelle le Conseil a accueilli une plainte dans une affaire où le syndicat avait renvoyé l'employée à l'employeur plutôt que de lui venir en aide; et *Clive Winston Henderson*, précitée, où la décision du syndicat avait sapé l'ancienneté du plaignant.)

[30] Il est arbitraire aussi de ne tenir compte que superficiellement des faits ou du bien-fondé d'une affaire, de même que de prendre une décision en faisant fi des intérêts légitimes de l'employé. Ne pas enquêter pour savoir quelles étaient les circonstances entourant le grief est également arbitraire, et ne pas évaluer raisonnablement l'affaire peut équivaloir aussi à une conduite arbitraire du syndicat (voir *Nicholas Mikedis* (1995), 98 di 72 (CCRT n° 1126), appel à la C.A.F. rejeté dans *Seafarers' International Union of Canada c. Nicholas Mikedis et autres*, jugement prononcé à l'audience, n° A-461-95, 11 janvier 1996 (C.A.F.)). On peut aussi considérer comme arbitraire une attitude non concernée quant aux intérêts de l'employé (voir *Vergel Bugay et autres*, précitée), de même qu'une négligence grave et un mépris souverain à cet égard (voir *William Campbell*, [1999] CCRI n° 8).

[31] Le devoir du syndicat implique que l'examen de sa conduite est plus poussé dans les cas de licenciement, de sanction disciplinaire grave sapant les gains de l'employé ou d'invalidité exigeant une adaptation de l'employeur aux

grievance warrants an investigation. In some circumstances, the union may already be in possession of the relevant information. Where the evidence before the union is that a grievance is unlikely to succeed, it may be unreasonable in certain circumstances to expect the union to investigate new evidence brought forth by the employee (see *International Longshore and Warehouse Union, Ship and Dock Foremen, Local 514 v. Empire International Stevedores Ltd.*, [2000] F.C.J. No. 1929 (QL) reversing Board's decisions *William Bill Harris*, April 3, 2000 (CIRB LD 209); and *William (Bill) Harris*, [1999] CIRB no. 43; and 57 CLRBR (2d) 216, application for leave to appeal to the S.C.C. dismissed).

[32] Union officials can make honest mistakes. Evidence that the union has acted negligently in the handling of a grievance or complaint does not necessarily amount to arbitrary conduct. A union may wrongly assess a grievance, yet not act arbitrarily. For example, a delay by the union in referring a dismissal grievance to arbitration may not be unusual where there is a backlog of grievances (see *Ghislaine Gagné, supra*). Not obtaining full redress sought by a complainant does not make a union's conduct arbitrary, discriminatory or in bad faith (see *Yvonne Misiura, supra*).

[33] A union can fulfill its duty to fairly represent an employee by taking a reasonable view of the grievance, considering all of the facts surrounding the grievance, investigating it, weighing the conflicting interest of the union and the employee and then making a thoughtful judgment about whether or not to pursue the grievance. That is called balancing the circumstances of the case against the decision to be made. For example, it is legitimate for the union to consider collective agreement language, industry or workplace practices, or how similar issues have been decided. It is also legitimate for the union to consider the credibility of a grievor, the existence of potential witnesses in support of the grievor's version of the events, whether the discipline is reasonable, as well as the decisions of arbitrators in similar circumstances.

...

[37] Accordingly, the Board will normally find that the union has fulfilled its duty of fair representation responsibility if: a) it investigated the grievance, obtained full details of the case, including the employee's side of the story; b) it put its mind to the merits of the claim; c) it made a reasoned judgment about the outcome of the grievance, and d) it advised the employee of the reasons for its decision not to pursue the grievance or refer it to arbitration.

(pages 11-12 and 13)

[17] In short, the Board will abide by the union's decision, whether or not it agrees with it, as long as the union undertook to conduct a reasonable investigation, fairly assessed the facts of the case and the impact of its

besoins de l'intéressé. Cela dit, les griefs ne justifient pas tous une enquête du syndicat, qui peut déjà avoir les renseignements pertinents dans certaines circonstances. Lorsque les preuves dont il dispose laissent clairement entendre que le grief n'a guère de chance d'être accueilli, il peut être déraisonnable, dans certaines conditions, de s'attendre que le syndicat fasse enquête sur de nouveaux éléments de preuve soumis par l'employé (voir *International Longshore and Warehouse Union, Ship and Dock Foremen, section locale 514 c. Empire International Stevedores Ltd.*, [2000] A.C.F. n° 1929 (QL), renversant les décisions du Conseil *William Bill Harris*, 3 avril 2000 (CCRI LD 209); et *William (Bill) Harris*, [1999] CCRI n° 43; et 57 CLRBR (2d) 216, demande d'autorisation d'en appeler à la C.S.C. rejetée).

[32] Les représentants syndicaux peuvent aussi se tromper de bonne foi. La preuve qu'un syndicat s'est montré négligent dans son traitement d'un grief ou d'une plainte n'équivaut pas nécessairement à un constat de conduite arbitraire. Le syndicat peut même faire erreur dans son évaluation d'un grief sans agir arbitrairement pour autant. Par exemple, il n'est pas nécessairement exceptionnel qu'un syndicat porte tardivement à l'arbitrage un grief contestant un renvoi quand il a un arriéré de griefs à traiter (voir *Ghislaine Gagné*, précitée). Enfin, si le syndicat n'obtient pas intégralement le redressement réclamé par le plaignant, cela ne rend pas sa conduite arbitraire, discriminatoire ni de mauvaise foi (voir *Yvonne Misiura*, précitée).

[33] Le syndicat peut s'acquitter de son devoir de représentation juste en abordant le grief de façon raisonnable, en tenant compte de tous les faits qui l'entourent, en enquêtant sur la situation, en pesant les intérêts contradictoires de l'employé compte tenu des siens, puis en concluant après mûre réflexion qu'il vaut la peine de donner suite au grief ou pas. C'est ce qu'on entend par peser les circonstances d'une affaire en fonction de la décision à prendre. Par exemple, le syndicat peut tenir compte à juste titre du libellé de la convention collective et des pratiques dans le secteur d'activité ou le milieu de travail, ou encore des décisions rendues sur des questions analogues. Il est aussi légitime qu'il tienne compte de la crédibilité de l'employé en cause, de la présence - ou de l'absence - de témoins pouvant confirmer sa version des événements, du fait que la sanction disciplinaire soit raisonnable ou pas, ainsi que des décisions arbitrales en pareilles circonstances.

...

[37] Par conséquent, le Conseil juge normalement que le syndicat s'est acquitté de son devoir de représentation juste s'il a: a) fait enquête sur le grief et obtenu tous les détails relatifs à l'affaire, y compris la version de l'employé, b) déterminé si le grief était fondé, c) tiré des conclusions réfléchies quant aux résultats envisageables du grief et d) informé l'employé des raisons de sa décision de ne pas donner suite au grief ou de ne pas le renvoyer à l'arbitrage.

(pages 11-12 et 13)

[17] En bref, le Conseil respectera la décision du syndicat, qu'il soit d'accord ou non avec cette décision, en autant que le syndicat se soit appliqué à faire une enquête raisonnable, ait évalué équitablement les faits

decision on the grievor, and informed the grievor of the union's reasons for not referring the grievance to arbitration.

[18] As the Board explained in *George Cairns et al.*, [1999] CIRB no. 35; and 2000 CLLC 2002-012, the union has a great deal of latitude in making decisions concerning the employees it represents; however, such authority must be exercised judiciously when critical interests related to employment are at stake:

[110] While there is nothing unlawful about a union favouring a group of employees over another, and recognizing that a union has a great deal of latitude in making decisions, the union must nevertheless reasonably weigh all relevant factors. Reasonable means rationally applying relevant factors after assessing and balancing all legitimate interests. The issue is not whether a decision is right or wrong, or whether the union could have decided differently. Rather, the union must ask itself whether its decisions are reasonable having regard to all circumstances.

[111] Where critical interests are at stake, the union must even more seriously turn its mind to the circumstances of those who in all likelihood will be adversely affected by its decision. It has been said that seniority is "the most valuable capital asset of an employee of long service" (see Summers and Love, "Work Sharing as an Alternative to Layoffs by Seniority" (1976), 124 U. of Pa. L.R. 893, at page 902, as quoted in *Dufferin Aggregates, supra*).

[112] As the defender of this most important principle, the union cannot afford to take a careless or casual attitude when continuing employment is at stake. As representative of the bargaining unit as a whole, it has a duty to achieve a certain fairness between all groups. Its position and decisions must not be seen as giving undue advantage to one group over another or allowing extraneous interests to cloud the issue. The Board has consistently found that the bargaining agent will be held to a much stricter standard where the career path of an employee may be seriously jeopardized and its actions more closely scrutinized than in other cases.

(pages 37-38; and 143,145)

[19] In the case at hand, the Board finds that the union did not conduct a serious or objective investigation of the grievance it filed on Mr. Baribeau's behalf and was thus unable to assess his chances of success at arbitration. The union failed in its duty of fair representation for the reasons that follow.

du dossier et les conséquences de sa décision par rapport à l'employé s'estimant lésé et ait informé l'employé des motifs du syndicat de ne pas poursuivre le grief à l'arbitrage.

[18] Comme le Conseil l'a expliqué dans l'affaire *George Cairns et autres*, [1999] CCRI n° 35; et 2000 CLLC 2002-012, le syndicat dispose d'une grande latitude dans les décisions qu'il prend par rapport aux employés qu'il représente; par contre, cette autorité doit être exercée de façon judicieuse lorsqu'il s'agit d'intérêts cruciaux liés à l'emploi:

[110] Bien qu'il n'y ait rien d'illégal, pour un syndicat, de favoriser un groupe d'employés par rapport à un autre, et comme un syndicat dispose de beaucoup de latitude au niveau du processus décisionnel, le syndicat doit néanmoins soupeser raisonnablement tous les facteurs pertinents. L'utilisation du mot «raisonnable» signifie qu'il faut appliquer rationnellement les facteurs pertinents après avoir évalué et soupesé tous les intérêts légitimes. Il ne s'agit pas de déterminer si une décision est bonne ou mauvaise, ou si le syndicat aurait pu prendre une décision différente. Le syndicat doit plutôt se demander si ses décisions sont raisonnables eu égard à l'ensemble des circonstances.

[111] Lorsque des intérêts cruciaux sont en jeu, le syndicat doit se pencher encore plus sérieusement sur la situation des personnes qui, selon toute vraisemblance, subiront un préjudice du fait de sa décision. Certains ont affirmé que l'ancienneté constitue «le bien le plus précieux que possède un employé de longue date» (voir Summers and Love, «Work Sharing as an Alternative to Layoffs by Seniority» (1976), 124 U. of Pa. L.R. 893, à la page 902; traduction; cité dans *Dufferin Aggregates*, précitée).

[112] À titre de défenseur de ce principe fort important, le syndicat ne peut pas se permettre d'adopter une attitude négligente ou désinvolte lorsque le maintien d'emplois est en jeu. En sa qualité de représentant de toute l'unité de négociation, le syndicat se doit d'atteindre une certaine équité entre tous les groupes. Sa position et ses décisions ne doivent pas être considérées comme si elles procuraient un avantage indu à un groupe par rapport à un autre ou comme si elles permettaient à des intérêts de l'extérieur de brouiller les cartes. Le Conseil a toujours statué que l'agent négociateur sera tenu de respecter une norme beaucoup plus stricte dans les cas où le cheminement de carrière d'un employé peut être gravement compromis et où sa conduite est surveillée plus étroitement que dans d'autres cas.

(pages 37-38; et 143,145)

[19] Dans la présente affaire, le Conseil estime que le syndicat n'a pas fait d'enquête sérieuse ou objective sur le grief qu'il a déposé au nom de M. Baribeau et donc n'a pas été en mesure d'évaluer le bien-fondé de ses chances de succès à l'arbitrage. Pour les motifs qui suivent, le syndicat a manqué à son devoir de représentation juste.

[20] The evidence shows that the union relied solely on the employer's submissions in taking its position. Considering the issues raised by Mr. Baribeau's grievance and the long-term negative impact on his pension benefits, the union should have at least obtained reasonable explanations based on a factual or legal basis before deciding that his case had no chance of success at arbitration.

[21] With no further inquiry, the union chose to accept (a) the employer's rationale with respect to the administrative error; (b) the calculation of the pension benefits by an employee with no official status; and (c) its position that it was not bound by the document signed by Mr. Baribeau on July 18, 2002.

[22] With a proper inquiry into the facts, the union would have surely been able to take an informed position concerning Mr. Baribeau's pension benefit entitlement. The union did not need to be an expert in pension plans to get answers to the following questions:

(a) the plausibility of an administrative error given the now closed period for contesting the division of the pension benefits;

(b) the legal effect of the agreement signed by Mr. Baribeau on July 18, 2002;

(c) the rationale behind a two-year period to offset the difference in the pension benefits;

(d) the accuracy of the figures provided by the administrative centre in light of the fact that this was a new operating procedure recently taken over by the employer.

[23] The union states that it consulted with legal counsel before making its decision. However, Mr. Christian Martel's testimony on this issue did not satisfy the Board that this was a serious effort since he testified that counsel had not reviewed Mr. Baribeau's specific case, notwithstanding that there was no precedent in this area.

[24] Mr. Martel further testified that this type of grievance could not be referred to arbitration because there had been no violation of the collective agreement and the arbitrator would be without jurisdiction to order a remedy. Unfortunately, that argument does not take into account the current case law trend that gives

[20] Selon la preuve, le syndicat s'est fié entièrement aux observations de l'employeur pour prendre position. Eu égard aux questions soulevées par le grief de M. Baribeau et aux effets négatifs à long terme sur ses prestations de retraite, le syndicat devait au moins obtenir des explications raisonnables appuyées sur des faits ou un fondement juridique avant de décider que son dossier n'avait pas de chances de succès à l'arbitrage.

[21] Le syndicat a préféré, sans autre questionnement, les justifications présentées par l'employeur concernant a) l'existence d'une erreur administrative; b) les calculs des prestations par une employée sans statut officiel; c) sa position que le document exécutoire signé par M. Baribeau le 18 juillet 2002 ne le liait pas.

[22] Une recherche adéquate des faits aurait sûrement permis au syndicat de prendre une position éclairée concernant les droits de prestations de M. Baribeau. Le syndicat n'avait pas à être expert dans le domaine des régimes de retraite pour s'enquérir des réponses aux questions suivantes:

a) la vraisemblance de l'erreur administrative eu égard à la période maintenant close pour contester le partage;

b) l'effet juridique de l'entente signée par M. Baribeau le 18 juillet 2002;

c) la justification d'une période de deux ans pour combler le déficit dans les prestations;

d) la véracité des calculs mis de l'avant par le centre administratif, eu égard au fait qu'il s'agissait d'un nouveau mode de fonctionnement récemment pris en charge par l'employeur.

[23] Le syndicat dit avoir consulté un conseiller juridique avant de prendre sa décision. Toutefois, le témoignage de M. Christian Martel sur cette question n'a pas convaincu le Conseil qu'il s'agit là d'une démarche sérieuse, puisque selon son aveu, le conseiller juridique n'aurait pas étudié le cas particulier de M. Baribeau, même s'il s'agissait d'une première.

[24] M. Martel a aussi témoigné que ce type de grief ne pouvait être renvoyé à l'arbitrage parce qu'il n'y avait aucune violation de la convention collective, laissant l'arbitre sans compétence pour ordonner un redressement. Cet argument, malheureusement, ne tient pas compte de la tendance actuelle de la jurisprudence

grievance arbitrators broader powers with respect to disputes arising out of collective agreements: see on this subject the effect of the Supreme Court of Canada decisions in *Weber v. Ontario Hydro*, [1995] 2 S.C.R. 929; *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*, [2003] 2 S.C.R. 157; and more recently *Voice Construction Ltd. v. Construction & General Workers' Union, Local 92*, [2004] 1 S.C.R. 609.

[25] The union called as a witness Ms. Claire Landry, an employee who has worked in the Pay Unit for 25 years, to explain the employer's administrative error. Ms. Landry's testimony was honest and plausible. However, in the Board's opinion, regardless of how competent Ms. Landry may be, her calculations were no substitute for a formal audit, which the union easily could have requested in the context of a serious investigation.

[26] Finally, the letter of March 11, 2003, intended to provide Mr. Baribeau with an explanation is not only unsatisfactory, but it arrived after the union had already decided not to proceed to arbitration despite having indicated to Mr. Baribeau that his grievance would proceed. The reasons given for not referring the grievance to arbitration are no more than a form letter. The fact that Mr. Baribeau did not incur any costs in connection with the employer's error is but an attempt to shut the barn door after the horse has escaped.

[27] In conclusion, the Board finds that the union failed to make the necessary effort to assist Mr. Baribeau with respect to his entitlement to pension benefits. The union did not conduct a satisfactory investigation into the position taken by the employer and failed to make the necessary verifications. Mr. Baribeau had exhausted all avenues of recourse. The union did not confirm the credibility of the administrative error in question or attempt to obtain any concessions from the employer during the grievance procedure. In short, the union did nothing to help Mr. Baribeau. The Board considers this conduct to be arbitrary, a notion described by Robert P. Gagnon et al., *Droit du travail*, 2d ed. (Québec: Presses de l'Université Laval, 1991), as follows:

The latter arises when a union, through its officials, acts in a perfunctory or blind manner in light of such circumstances: for instance, it may refuse to hear or to verify the employee's

qui investit l'arbitre de griefs de pouvoirs élargis concernant les différends qui relèvent de la convention collective: voir à ce sujet l'effet des décisions de la Cour suprême du Canada dans les affaires *Weber c. Ontario Hydro*, [1995] 2 R.C.S. 929; *Parry Sound (District), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, [2003] 2 R.C.S. 157; et plus récemment *Voice Construction Ltd. c. Construction & General Workers' Union, Local 92*, [2004] 1 R.C.S. 609.

[25] Le syndicat a appelé comme témoin M^{me} Claire Landry, une employée qui a travaillé pendant 25 ans pour le Service de la rémunération pour expliquer l'erreur administrative de l'employeur. Le témoignage de M^{me} Landry a été honnête et plausible, mais aux yeux du Conseil, les calculs de M^{me} Landry, si compétente soit-elle, ne remplaçaient pas une vérification officielle que le syndicat aurait aisément pu demander dans le cadre d'une enquête sérieuse.

[26] Enfin, la lettre du 11 mars 2003 qui devait servir d'explication à M. Baribeau est non seulement insatisfaisante, mais elle arrive alors que le syndicat a déjà décidé de ne pas procéder à l'arbitrage bien qu'il eût laissé entendre à M. Baribeau que son grief allait procéder. Les motifs qui sont cités pour ne pas renvoyer le grief à l'arbitrage sont tout au plus une formule d'usage. Le fait que M. Baribeau n'a encouru aucun frais concernant l'erreur de l'employeur est au plus une tentative de fermer la porte de la grange après que le cheval s'est échappé.

[27] En conclusion, le Conseil est d'avis que le syndicat n'a pas fourni les efforts requis afin d'aider M. Baribeau quant à ses droits de prestations de retraite. Le syndicat n'a pas effectué une enquête satisfaisante quant à la position prise par l'employeur et a omis de faire les vérifications nécessaires. M. Baribeau avait épuisé toutes les possibilités de recours. Le syndicat n'a effectué aucune vérification quant à la véracité de l'erreur administrative en question ou tenté d'obtenir des concessions de l'employeur lors de la procédure de griefs. Bref, le syndicat n'a rien fait pour aider M. Baribeau. Il s'agit d'un comportement que le Conseil qualifie d'arbitraire, une notion décrite dans un ouvrage de Robert P. Gagnon et autres, *Droit du travail*, 2^e édition, Québec, Presses de l'Université Laval, 1991, comme suit:

Celui-ci se manifeste en effet lorsque le syndicat, par ses responsables, agit de façon sommaire ou aveugle, compte tenu des circonstances: il peut refuser, par exemple, d'entendre ou

allegations and persist with its own interpretation of the facts or the agreement, or it may rely too readily on the employer's version alone and subsequently refuse to file or abandon a grievance. Ultimately, no objective or reasonable factor can explain the union's behaviour. ...

(pages 368-369; translation)

[28] For these reasons, the Board finds that the union's conduct is contrary to its duties as set out in section 37 of the *Code* and upholds this complaint. It is hereby ordered that Mr. Baribeau's grievance be referred to arbitration as if it had been referred within 30 days of the employer's response at the last step of the grievance procedure provided for in article 9.34 of the collective agreement.

[29] Mr. Baribeau will be entitled to be represented at arbitration by legal counsel of his choice at the union's expense. The grievance arbitrator will have the authority to set the representative's compensation and any reasonable expenses incurred through the arbitration procedure.

[30] In light of the specific circumstances of the case at hand, namely the fact that Mr. Baribeau has already retired, the Board applies an expedited process by setting a period ending on June 30, 2005, to hear and determine the grievance. The Board retains jurisdiction with respect to any issues that may arise in connection with the remedy ordered, aside from the arbitration of the grievance.

CASES CITED

Cairns (George) et al., [1999] CIRB no. 35; and 2000 CLLC 220-012

McRaeJackson (Virginia) et al., [2004] CIRB no. 290; and 115 CLRBR (2d) 161

Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324, [2003] 2 S.C.R. 157

Voice Construction Ltd. v. Construction & General Workers' Union, Local 92, [2004] 1 S.C.R. 609

Weber v. Ontario Hydro, [1995] 2 S.C.R. 929

STATUTE CITED

Canada Labour Code, Part I, ss. 14(3)(c); 37; 97(1)

de vérifier les prétentions du salarié en cause pour ne s'en tenir qu'à sa propre interprétation des faits ou de la convention, ou encore il s'en remettra trop facilement à la seule version de l'employeur et refusera ensuite de présenter un grief ou de s'en désister. En définitive, aucun facteur objectif ou raisonnable n'explique le comportement du syndicat...

(pages 368-369)

[28] Pour ces motifs, le Conseil estime que le comportement du syndicat va à l'encontre de ses obligations prévues à l'article 37 du *Code* et accueille la présente plainte. Il est ordonné que le grief de M. Baribeau soit soumis à l'arbitrage tout comme s'il avait été renvoyé dans les 30 jours suivant la réponse de l'employeur au dernier palier de la procédure de griefs prévue à l'article 9.34 de la convention collective.

[29] Pour le représenter dans le cadre de cet arbitrage, M. Baribeau aura droit au conseiller juridique de son choix aux frais du syndicat. Il sera de la compétence de l'arbitre de griefs de fixer la rémunération du représentant et les frais raisonnables occasionnés par la procédure d'arbitrage, le cas échéant.

[30] En raison des circonstances particulières de ce dossier, soit le fait que M. Baribeau est déjà à la retraite, le Conseil applique une procédure expéditive en fixant une période allant jusqu'au 30 juin 2005 pour audience et décision sur le grief. Le Conseil demeure saisi de toute question concernant le redressement ordonné, hormis l'arbitrage du grief.

AFFAIRES CITÉES

Cairns (George) et autres, [1999] CCRI n° 35; et 2000 CLLC 220-012

McRaeJackson (Virginia) et autres, [2004] CCRI n° 290; et 115 CLRBR (2d) 161

Parry Sound (District), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324, [2003] 2 R.C.S. 157

Voice Construction Ltd. c. Construction & General Workers' Union, Local 92, [2004] 1 R.C.S. 609

Weber c. Ontario Hydro, [1995] 2 R.C.S. 929

LOI CITÉE

Code canadien du travail, Partie I, art. 14(3)(c); 37; 97(1)