

Canada Industrial Relations Board
Conseil canadien des relations industrielles

Vol. 8-06

Reasons for decision

Élizabeth Buchanan,
complainant,
and
Canadian Telecommunications Employees’ Association,
respondent,
and
Bell Canada,
employer.

Board file: 23487-C

CITED AS: Élizabeth Buchanan

Decision no. 348
March 2, 2006

Complaint filed pursuant to section 37 of the *Canada Labour Code, Part I.*

Duty of fair representation - Forum other than arbitration - Negotiation of a comprehensive agreement - Pay equity - Board’s jurisdiction to hear the complaint - Interpretation of section 37 of the *Code* - Admissibility - Failure of communication - Language of communication - Telecommunications industry - The union’s conduct in settling the comprehensive agreement negotiated between the union and the employer with respect to systemic complaints of wage discrimination filed with the Canadian Human Rights Commission (CHRC) - The union’s refusal to assist the complainant in contesting, before the Federal Court, the CHRC’s decision to close her individual file - The union submits that when it asserts rights in a forum other than arbitration, section 37 of the *Code* does not apply - The wording of section 37 of the *Code* is not limited to a specific authority, such as a grievance arbitrator - A literal interpretation of section 37 of the *Code* may lead us to conclude that this legislative provision applies only when rights under the collective agreement are exercised in the traditional sense of the term - A broader interpretation of this provision leads us to question the real scope of employees’ “rights under the collective agreement” in a bargaining unit - Section 37 of the *Code* was adopted to provide a counterbalance to the exclusive power conferred on a union to act as spokesperson for employees in a

Motifs de décision

Élizabeth Buchanan,
plaignante,
et
Association canadienne des employés en télécommunications,
intimée,
et
Bell Canada,
employeur.

Dossier du Conseil: 23487-C

CITÉ: Élizabeth Buchanan

Décision n° 348
le 2 mars 2006

Plainte déposée en vertu de l’article 37 du *Code canadien du travail, Partie I.*

Devoir de représentation juste - Instance autre que l’arbitrage - Négociation d’une entente globale - Équité salariale - Compétence du Conseil pour entendre la plainte - Interprétation de l’article 37 du *Code* - Recevabilité - Défaut de communication - Langue de communication - Secteur des télécommunications - Conduite du syndicat dans le règlement d’une entente globale négociée entre le syndicat et l’employeur relativement à des plaintes systémiques de discrimination salariale auprès de la Commission canadienne des droits de la personne (la Commission) - Refus du syndicat d’aider la plaignante à contester devant la Cour fédérale la décision de la Commission de fermer son dossier individuel - Le syndicat soutient que lorsqu’il fait valoir des droits devant une instance autre que celle de l’arbitrage, l’article 37 du *Code* ne peut s’appliquer - Le libellé de l’article 37 du *Code* n’est pas limitatif et ne fait nullement référence à une instance particulière tel que l’arbitre de grief - Une interprétation littérale de l’article 37 du *Code* peut nous amener à conclure que cette disposition législative ne trouve application que lorsqu’il y a exercice des droits reconnus par la convention collective au sens traditionnel de l’expression - Une interprétation plus évolutive de cette disposition nous amène à nous questionner sur la portée réelle des «droits reconnus par la convention collective» aux employés d’une unité de

bargaining unit - An unreasonably broad interpretation of the duty of fair representation might impose on unions a burden that exceeds their human, material and financial resources and undermine their representation capacity - The union acted as the official spokesperson for the affected employees in the bargaining unit - The Board is of the opinion that, due to the particular and unusual circumstances of this case, it is preferable to consider the merit of the complaint without placing any limitations on the scope of section 37 of the *Code* in a definitive manner - The Board cannot find that the union's refusal to challenge the CHRC's decision to close the complainant's file after a comprehensive agreement had been signed was made in a manner that was arbitrary, discriminatory or in bad faith - The Board could not find that the failure of communication or the language of communication, in themselves, constituted a violation of section 37 of the *Code* - The complaint is dismissed.

The Board consisted of Ms. Louise Fecteau, Vice-Chairperson, as well as Mr. Daniel Charbonneau and Ms. Maureen Flynn, Members.

After reviewing the related files (file nos. 23366-C, 23394-C, 23651-C and 23698-C) and following a pre-hearing conference held on July 15, 2004, the Board decided to deal with the jurisdictional issue raised by the union and the employer in the complaint of Ms. Élizabeth Buchanan (file no. 23487-C) and to hear the parties on this issue. A hearing was held on November 29, 2004, in Montréal, Quebec. The related files were being held in abeyance until the Board rendered its final decision in the instant case.

Because of the incapacity of a member of the panel and pursuant to section 14.1 of the *Canada Labour Code (Part I - Industrial Relations)* (the *Code*), this case was reassigned to the Vice-Chairperson sitting alone.

Appearances

Mr. Richard Letendre, for Mrs. Élizabeth Buchanan;
Mr. Larry Steinberg, for the Canadian Telecommunications Employees' Association;
Mr. Thomas E.F. Brady, for Bell Canada.

négociation - L'article 37 du *Code* a été adopté afin d'établir un contrepois au pouvoir exclusif reconnu à un syndicat d'agir à titre de porte-parole des employés faisant partie d'une unité de négociation - Une interprétation démesurément large du devoir de représentation juste pourrait imposer aux syndicats un fardeau allant au-delà de leurs ressources humaines, matérielles et financières et ainsi miner leur capacité de représentation - Le syndicat s'est fait le porte-parole officiel des employées concernées de l'unité de négociation - Le Conseil est d'avis qu'en raison des circonstances particulières et exceptionnelles de l'affaire, il est préférable de traiter du bien-fondé de la plainte sans délimiter de manière définitive la portée de l'article 37 du *Code* - Le Conseil ne peut pas conclure que le refus du syndicat de contester la décision de la Commission de fermer le dossier de la plaignante à la suite de la conclusion d'une entente globale constituait un geste arbitraire, discriminatoire ou empreint de mauvaise foi - Le Conseil n'a pas jugé que le défaut de communication ni la langue de communication constituaient en soi une violation de l'article 37 du *Code* - La plainte est rejetée.

Le Conseil était composé de M^e Louise Fecteau, Vice-présidente, ainsi que de M. Daniel Charbonneau et M^e Maureen Flynn, Membres.

Après avoir examiné les dossiers connexes (dossiers n^{os} 23366-C, 23394-C, 23651-C et 23698-C) et à la suite d'une conférence préparatoire tenue le 15 juillet 2004, le Conseil a décidé de traiter de la question de compétence soulevée par le syndicat et l'employeur dans la plainte de M^{me} Élizabeth Buchanan (dossier n^o 23487-C) et de tenir une audience sur cette question. Une audience a donc été tenue le 29 novembre 2004 à Montréal (Québec). Les dossiers connexes ont été mis en suspens jusqu'à ce que le Conseil rende la présente décision finale dans cette affaire.

En raison de l'empêchement d'un membre du banc et en vertu de l'article 14.1 du *Code canadien du travail (Partie I - Relations du travail)* (le *Code*), cette affaire a été réassignée à la Vice-présidente seule.

Ont comparu

M^e Richard Letendre, pour M^{me} Élizabeth Buchanan;
M^e Larry Steinberg, pour l'Association canadienne des employés en télécommunications;
M^e Thomas E.F. Brady, pour Bell Canada.

I - Nature of the Complaint

[1] On January 24, 2003, Mrs. Élizabeth Buchanan (the complainant) filed an unfair labour practice complaint alleging a breach of its duty of fair representation by the Canadian Telecommunications Employees' Association (the union or the CTEA), in violation of section 37 of the *Code*.

[2] On February 7, 2003, the Board advised the complainant that her complaint would be held in abeyance until all the information needed to process it had been received. On February 20, 2003, the complainant therefore provided the Board with additional information.

[3] The complainant submits that a comprehensive settlement was negotiated against her interests by the CTEA and Bell Canada (the employer or Bell) in a pay equity case before the Canadian Human Rights Commission (the Commission or the CHRC). The complainant explains that she had filed an individual pay equity complaint with the CHRC and that the agreement between the CTEA and Bell has been prejudicial to her individual complaint. She submits that the union dropped the pay equity cases and negotiated an agreement that discriminated against some employees. She further submits that the union should have given her the support that she requested to pursue her individual complaint. She claims, therefore, that the CTEA acted toward her in a manner that is arbitrary, discriminatory and in bad faith.

II - Facts and Background

[4] The complainant has been employed with Bell for a number of years as a PC 9 - "Approvisionnement en liaisons."

[5] Since the issue of pay equity at Bell is complex for certain predominantly female groups and has been disputed for a number of years, a brief summary of its status is in order.

[6] First, it should be said that the CTEA is the exclusive bargaining agent for two bargaining units, including the Clerical and Related Group, to which the complainant belongs. Two other distinct bargaining units are represented by the Communications, Energy and Paperworkers Union of Canada (CEP).

I - Nature de la plainte

[1] Le 24 janvier 2003, M^{me} Élizabeth Buchanan (la plaignante) dépose une plainte de pratique déloyale de travail alléguant un manquement au devoir de représentation juste par l'Association canadienne des employés en télécommunications (le syndicat ou l'ACET), et ce, en violation de l'article 37 du *Code*.

[2] Le 7 février 2003, le Conseil avise la plaignante que sa plainte est mise en suspens jusqu'à ce que tous les renseignements nécessaires au traitement de celle-ci soient reçus. Le 20 février 2003, la plaignante transmet donc des renseignements supplémentaires au Conseil.

[3] La plaignante soutient qu'un règlement global a été négocié à son encontre par l'ACET et Bell Canada (l'employeur ou Bell) dans le cadre d'un litige devant la Commission canadienne des droits de la personne (la Commission ou la CCDP) en matière d'équité salariale. La plaignante précise qu'elle avait déposé une plainte individuelle à ce sujet auprès de la CCDP et que l'entente conclue entre l'ACET et Bell a nui à sa plainte individuelle. Elle soutient que le syndicat a laissé tomber le dossier d'équité salariale et a négocié une entente discriminatoire pour certaines employées. Elle soutient par ailleurs que le syndicat aurait dû lui apporter le soutien demandé pour donner suite à sa plainte individuelle. Elle allègue donc que l'ACET a agi de mauvaise foi et de façon arbitraire et discriminatoire à son égard.

II - Faits et contexte

[4] La plaignante est au service de Bell depuis plusieurs années et occupe un poste de PC 9 - Approvisionnement en liaisons.

[5] Étant donné que l'équité salariale chez Bell pour certains groupes à prédominance féminine est une question complexe dont le litige a duré plusieurs années, un bref résumé de la situation en matière d'équité salariale s'impose.

[6] Tout d'abord, il y a lieu d'indiquer que l'ACET est l'agent négociateur exclusif de deux unités de négociation, dont l'unité du personnel de bureau et groupe connexe, à laquelle appartient la plaignante. Deux autres unités de négociation distinctes sont représentées par le Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier (SCEP).

[7] In 1988, Bell and the CTEA began discussions on pay equity.

[8] In 1991, the CTEA, the employer and the CEP undertook a joint pay equity audit with Bell. The purpose of the audit was to evaluate female-predominant jobs in light of section 11 of the *Canadian Human Rights Act*.

[9] Between 1990 and 1993, many individual complaints were filed with the CHRC by employees who alleged that Bell had contravened section 11 of the *Canadian Human Rights Act*. Section 11(1) of this *Act* provides as follows:

11.(1) It is a discriminatory practice for an employer to establish or maintain differences in wages between male and female employees employed in the same establishment who are performing work of equal value.

[10] It should be noted that it was in this context that the complainant filed an individual complaint of wage disparity with the CHRC on September 30, 1992.

[11] On October 22, 1992, the CTEA filed a complaint with the CHRC concerning the employees, including the complainant, who were affected by the wage disparity.

[12] In November 1992, the results of the joint pay equity audit at Bell were published.

[13] Following the publication of the audit results, the CTEA and the employer held a series of meetings so that the parties could reach an agreement on a remedial pay equity plan. The discussions were unsuccessful.

[14] According to the evidence on record, on February 17, 1994, the complainant filed a new complaint with the CHRC, taking a more systemic approach, similar to the one taken in the pay equity audit.

[15] On March 4, 1994, following the breakdown of discussions between the employer and the CTEA regarding a remedial plan, the CTEA filed an amended complaint with the CHRC that took into account the change in the method of comparing gender groups and raised the issue of so-called systemic wage discrimination. The union also filed a second, more general complaint. The two complaints were described

[7] Dès 1988, Bell et l'ACET entreprennent des discussions en matière d'équité salariale.

[8] En 1991, l'ACET, l'employeur et le SCEP entreprennent une étude conjointe en matière d'équité salariale chez Bell. Cette étude se voulait une évaluation du travail à prédominance féminine, et ce, à la lumière de l'article 11 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

[9] Entre 1990 et 1993, un grand nombre de plaintes individuelles d'employées sont déposées auprès de la CCDP alléguant que Bell aurait contrevenu à l'article 11 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Le paragraphe 11(1) de cette *Loi* prévoit ce qui suit:

11.(1) Constitue un acte discriminatoire le fait pour l'employeur d'instaurer ou de pratiquer la disparité salariale entre les hommes et les femmes qui exécutent, dans le même établissement, des fonctions équivalentes.

[10] Il est à noter que c'est dans ce contexte que la plaignante dépose, le 30 septembre 1992, une plainte individuelle de disparité salariale auprès de la CCDP.

[11] Le 22 octobre 1992, l'ACET dépose une plainte auprès de la CCDP concernant des employées faisant l'objet de disparités salariales, dont la plaignante.

[12] En novembre 1992, les résultats de l'étude conjointe en matière d'équité salariale chez Bell sont dévoilés.

[13] À la suite de la publication des résultats de l'étude conjointe, une série de rencontres se déroulent entre l'ACET et l'employeur afin que les parties s'entendent sur un plan de redressement en matière d'équité salariale. Ces discussions sont infructueuses.

[14] Selon la preuve au dossier, le 17 février 1994, la plaignante dépose une nouvelle plainte auprès de la CCDP, et ce, dans le but d'adopter une approche plus systémique, comme celle retenue dans le cadre de l'étude sur l'équité salariale.

[15] Le 4 mars 1994, à la suite de l'échec des pourparlers entre l'employeur et l'ACET au sujet d'un plan de redressement, l'ACET dépose une plainte modifiée auprès de la CCDP pour tenir compte du changement dans la méthode de comparaison utilisée et invoquer une discrimination salariale dite systémique. Le syndicat dépose aussi une deuxième plainte plus générale. Ces deux plaintes sont alors qualifiées de

as systemic complaints (complaints in which male-predominant jobs equal in value to female-predominant jobs are used as comparison groups).

[16] In 1996, following an investigation, the CHRC referred the systemic complaints to the Canadian Human Rights Tribunal (the CHRT) for a hearing. However, it should be noted that none of the individual complaints, including the complainant's two complaints, were sent to the CHRT at that time, or indeed later. The CHRT hearings began in 1996 and continued until 2002.

[17] During the summer of 2002, the CTEA and the employer undertook discussions with a view to negotiating an agreement covering all the complaints filed by the union.

[18] On August 30, 2002, Bell and the CTEA reached an agreement. It should be noted that, as part of this agreement, the CTEA agreed to recommend "to the CHRC and the complainants that all of the individual complaints filed by its members should be settled and withdrawn" (translation). Under this agreement, the individual complainants in the Clerical and Related Group unit of the CTEA were each awarded \$2,000 over and above the pay equity amounts that would be paid to them.

[19] On September 27, 2002, the CTEA announced that the agreement with Bell had been ratified by 75.9% of the affected employees who had voted.

[20] On September 30, 2002, the complainant wrote an email to the president of the union asking if she could count on the union to help her pursue her complaint (the complainant referred to just one individual complaint at that time. The CHRC later mentioned two individual complaints filed by the complainant).

[21] On October 8, 2002, the vice-president of the union replied to her by email that this matter would be discussed at the general CTEA council meeting in October 2002. She wrote the email in English.

[22] On October 9, 2002, the complainant wrote another email to the president of the union asking her if she agreed with the vice-president's reply to her on October 8, 2002. The complainant also indicated that she expected the reply to be in French.

plaintes systémiques (plaintes dans lesquelles les emplois à prédominance masculine de valeur équivalente aux emplois à prédominance féminine sont utilisés comme groupes de comparaison).

[16] En 1996, après avoir procédé à une enquête, la CCDP transmet les plaintes systémiques au Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) pour audience. Par contre, il est important de noter qu'aucune des plaintes individuelles, y compris les deux plaintes de la plaignante, n'ont été transmises au TCDP à ce moment, ni d'ailleurs plus tard. Les audiences devant le TCDP ont commencé en 1996 et se sont poursuivies jusqu'en 2002.

[17] Durant l'été 2002, l'ACET et l'employeur entreprennent des discussions dans le but de négocier une entente pour toutes les plaintes déposées par le syndicat.

[18] Le 30 août 2002, une entente est conclue entre Bell et l'ACET. Il est à noter que l'ACET a alors convenu, dans le cadre de cette entente, de recommander «à la CCDP et aux plaignant(e)s que toutes les plaintes individuelles déposées par ses membres soient également réglées et retirées». Aux termes de cette entente, les plaignantes à titre individuel de l'unité du personnel de bureau et groupe connexe de l'ACET se voient attribuer un montant de 2 000 \$ chacune en plus des montants d'équité salariale qui leur seront versés.

[19] Le 27 septembre 2002, l'ACET annonce que l'entente intervenue avec Bell a été ratifiée par 75,9 % des employées concernées ayant participé au scrutin.

[20] Le 30 septembre 2002, la plaignante écrit un courriel à la présidente du syndicat lui demandant si elle peut compter sur l'aide de son syndicat afin de poursuivre le traitement de sa plainte individuelle (la plaignante ne fait alors référence qu'à une seule plainte individuelle. La CCDP fera plus tard mention de deux plaintes individuelles déposées par la plaignante).

[21] Le 8 octobre 2002, la vice-présidente du syndicat lui répond par courriel que cette question fera l'objet de discussions au conseil général de l'ACET en octobre 2002. Elle transmet son courriel en langue anglaise.

[22] Le 9 octobre 2002, la plaignante écrit un nouveau courriel à la présidente du syndicat afin de lui demander si elle est d'accord avec la réponse qui lui a été transmise par la vice-présidente le 8 octobre 2002. Elle mentionne alors qu'elle attend une réponse en français.

[23] On October 22, 2002, the CTEA withdrew the systemic complaints it had filed with the CHRT. The CHRC did not oppose the withdrawal.

[24] On December 27, 2002, the CHRC informed the complainant in writing that it would not take her two individual complaints any further and that, consequently, her file had been closed. The CHRC then referred to the following circumstances in explaining its decision:

... In view of the circumstances surrounding your complaints, including the fact

- that the complaints filed by the Canadian Telephone Employees' Association (CTEA) against Bell Canada on behalf of its members, and on your behalf, concerned systemic wage discrimination within Bell Canada;
- that the systemic complaints of the CTEA involved issues raised in your complaints;
- that your complaints could benefit from the CTEA's investigation into the systemic complaints that began in 1996 and continued until a settlement was reached; and that for this reason your complaints were held in abeyance;
- that unexpectedly and without the Canadian Human Rights Commission's involvement, the CTEA and Bell Canada reached an out-of-court settlement to resolve the systemic complaints;
- that an overwhelming majority of CTEA members approved the settlement in a ratification vote;
- that you will receive at least \$2,000 under the terms of the settlement; and
- that written submissions were received by the parties in the case.

(translation)

[25] On January 22, 2003, the complainant sent another email to the president of the CTEA saying that she was still waiting for a reply to her email of October 9, 2002, and that it should be sent to her by 1 p.m. on January 23, 2003, at the latest.

[26] In the evening of January 22, 2003, the president of the CTEA replied in English to the complainant's email. She informed the complainant that the appeal board handling the pay equity issue had not completed its review of all the claims in progress and that she would be informed of the results once the union had made a decision. She also mentioned a possible appeal proceeding.

[23] Le 22 octobre 2002, l'ACET se désiste de ses plaintes systémiques devant le TCDP. La CCDP ne s'objecte pas à ce désistement.

[24] Le 27 décembre 2002, la CCDP informe par écrit la plaignante qu'elle ne donnerait pas suite à ses deux plaintes individuelles et que, par conséquent, son dossier avait été fermé. La CCDP a alors fait référence aux circonstances suivantes en expliquant sa décision:

... Compte tenu des circonstances relatives à vos plaintes, y compris:

- que les plaintes déposées par l'Association canadienne des employés de téléphone (ACET) contre Bell Canada au nom de ses membres et en votre nom, portaient sur la discrimination salariale systémique au sein de Bell Canada;
- que les plaintes systémiques de l'ACET portaient sur les questions soulevées dans vos plaintes;
- que vos plaintes pouvaient bénéficier de l'enquête sur les plaintes systémiques de l'ACET entreprise en 1996, et qui s'est poursuivie jusqu'à ce qu'un règlement intervienne; et que pour cette raison vos plaintes ont été laissées en suspens;
- que de façon inattendue et sans la participation de la Commission canadienne des droits de la personne, l'ACET et Bell Canada ont conclu un règlement extra judiciaire pour résoudre les plaintes systémiques;
- qu'une majorité écrasante des membres de l'ACET a approuvé le règlement lors d'un vote de ratification;
- que vous recevrez au moins 2000 \$ aux termes du règlement; et
- que des observations écrites ont été reçues des parties au dossier.

[25] Le 22 janvier 2003, la plaignante écrit un nouveau courriel à la présidente de l'ACET lui mentionnant qu'elle attend toujours sa réponse à la suite de son courriel du 9 octobre 2002 et que cette réponse devra lui être transmise au plus tard le 23 janvier 2003 à 13 h.

[26] Le 22 janvier 2003 en soirée, la présidente de l'ACET répond en anglais au courriel de la plaignante. Elle informe cette dernière que le comité d'appel sur la question de l'équité salariale n'a pas complété la révision de toutes les demandes en cours et qu'elle sera informée du suivi de sa demande dès que le syndicat aura pris une décision. Elle fait alors état d'un processus d'appel possible.

[27] On January 23, 2003, the complainant wrote another email to the president of the union, telling her that she had received no confirmation from the CTEA that her individual file was still active. She said that she urgently needed to find a lawyer specializing in pay equity issues so that she could apply for judicial review of the CHRC's decision to close her file, within the prescribed time limit. She argued that the union should provide her with the assistance she had requested. She then emphasized that the reply should be sent to her in French so that she could fully understand the union's response. She asked to receive a reply in French no later than 1 p.m. on January 24, 2003.

[28] On January 24, 2003, the complainant filed this complaint.

[29] On January 27, 2003, the president of the union left a message in French on the complainant's voice mail. The president of the union explained that the complainant may only be able to appeal the CHRC's decision as it concerned her individual complaint and that the union could not pay for a lawyer to represent her for this purpose. She also told the complainant that she was available to answer any questions she might have.

III - Position of the Parties

[30] The parties made detailed submissions and presented numerous arguments stating their respective positions. The Board has carefully examined all the submissions and arguments and has summarized the main points in the paragraphs that follow.

A - The Complainant

[31] With regard to the agreement between the union and the employer concerning the systemic complaints filed by the union, the complainant alleges that the union inappropriately negotiated an inadequate agreement for the group of employees affected by the pay equity issue. She further claims that there should have been consultations with those employees who, like her, had filed individual complaints.

[32] The complainant argues that the union interfered with her rights and disregarded her views as an individual complainant by negotiating, without consulting her, the additional \$2,000 lump sum

[27] Le 23 janvier 2003, la plaignante écrit un nouveau courriel à la présidente du syndicat lui mentionnant qu'elle n'a pas reçu de confirmation de l'ACET que son dossier individuel était toujours actif. Elle mentionne qu'elle a un besoin urgent d'obtenir un avocat spécialisé dans le domaine de l'équité salariale afin de présenter dans les délais requis une demande de contrôle judiciaire de la décision de la CCDP de fermer son dossier. Elle soutient que son syndicat doit lui fournir l'aide demandée. Elle insiste alors pour que la réponse lui soit transmise en français afin qu'elle puisse comprendre adéquatement la réponse du syndicat. Elle exige une réponse en français au plus tard le 24 janvier 2003 à 13 h.

[28] Dès le 24 janvier 2003, la plaignante dépose la présente plainte.

[29] Le 27 janvier 2003, la présidente du syndicat laisse un message en français sur la boîte vocale de la plaignante. La présidente du syndicat explique alors que la plaignante n'a peut-être une possibilité d'appel de la décision de la CCDP que pour sa plainte individuelle et que le syndicat ne peut lui payer les services d'un avocat à cet égard. Elle mentionne par ailleurs à la plaignante qu'elle demeure disponible pour répondre à ses questions.

III - Position des parties

[30] Les parties ont présenté des observations détaillées et de nombreux arguments faisant état de leur position respective. Le Conseil a étudié avec attention l'ensemble de ces observations et arguments et en résume les principaux points dans les paragraphes qui suivent.

A - La plaignante

[31] Relativement à l'entente intervenue entre le syndicat et l'employeur au sujet des plaintes systémiques déposées par le syndicat, la plaignante allègue que le syndicat aurait, de façon inappropriée, négocié une entente dérisoire pour l'ensemble des employées touchées par la question de l'équité salariale. De plus, elle soutient que des consultations auraient dû avoir lieu avec les employées, qui, comme elle, avaient déposé des plaintes individuelles.

[32] La plaignante allègue que le syndicat a brimé ses droits, a fait fi de son opinion en tant que plaignante individuelle en négociant, sans la consulter, un montant forfaitaire supplémentaire de 2 000 \$ inclus dans

included in the agreement with Bell. She further submits that the union signed an agreement that did not compensate her for the loss of wages that she had sustained and did not ensure that remedial action would be taken in future. In the complainant's opinion, this clearly shows that the CTEA acted in a discriminatory manner.

[33] The complainant says that the union knew or ought to have known that, in reaching an agreement with the employer, it could no longer fulfill its duty to represent her fairly in her individual complaint.

[34] She further alleges that the collective agreement in effect between her union and Bell contains clauses on discrimination and that the parties made a commitment to ensure fairness in the workplace and to adopt special measures to correct the discriminatory employment conditions, especially for women. She argues, therefore, that the complaints filed with the CHRC were not only consistent with the *Act* but also with the rights arising from the collective agreement in effect as well.

[35] She further argues that it is illusory to believe that one employee, by herself, could provide and obtain all the expert opinions and assume all the costs required to proceed with a case as large and complex as the pay equity case against Bell. Therefore, she submits that the union's financial support and expertise were needed so that the CHRC could conduct its investigation and ensure that all the required information was sent to her. In her opinion, for an employee to file a complaint without such support is an exercise in futility.

[36] The complainant also submits that she is now in a situation where she has to proceed alone in applying to the Federal Court for judicial review of the CHRC's decision to close her individual complaint file because of the agreement entered into by the union and the employer. She believes that the signing of this agreement is the cause of the CHRC's dismissal of her individual complaint. (In her submissions, the complainant refers to only one complaint.)

1 - Communication with the Union

[37] The complainant further complains that her union did not reply to her email of October 9, 2002, in which

l'entente conclue avec Bell. Elle soutient de plus que le syndicat a conclu une entente qui ne l'a pas indemnisée pour la perte salariale subie et qui n'a assuré aucune mesure correctrice pour l'avenir. Cela démontre clairement, selon la plaignante, que l'ACET aurait agi de façon discriminatoire.

[33] La plaignante fait valoir que le syndicat savait très bien ou devait savoir qu'en concluant une entente avec l'employeur, il ne pourrait plus assurer son devoir de représentation au regard de sa plainte individuelle.

[34] Elle allègue de plus que la convention collective en vigueur entre son syndicat et Bell contient des clauses relatives à la discrimination et que les deux parties se sont engagées à respecter l'équité en milieu de travail et à adopter des mesures spéciales en vue de corriger les conditions défavorables à l'emploi, notamment pour les femmes. Elle fait donc valoir que les plaintes déposées auprès de la CCDP s'inscrivaient non seulement dans le cadre de la *Loi* mais aussi des droits découlant de la convention collective en vigueur.

[35] Elle soutient en outre qu'il est illusoire de croire qu'une employée peut, à elle seule, fournir et obtenir toute l'expertise et assumer tous les frais requis afin de faire progresser auprès du TCDP un dossier aussi volumineux et complexe que celui de l'équité salariale chez Bell. Elle fait donc valoir que le soutien financier et l'expertise du syndicat sont requis afin de permettre à la CCDP d'effectuer son travail d'enquête et de s'assurer que tous les renseignements requis lui soient transmis. Elle estime qu'une plainte déposée sans cet appui devient un recours illusoire pour une employée.

[36] La plaignante soutient également qu'elle se trouve maintenant dans une situation où elle doit procéder seule à une demande de contrôle judiciaire devant la Cour fédérale de la décision de la CCDP de fermer son dossier de plainte individuelle, et ce, en raison de l'entente conclue par le syndicat et l'employeur. Elle croit que la conclusion de cette entente a fait en sorte que sa plainte individuelle a été rejetée par la CCDP. (La plaignante ne fait mention que d'une seule plainte individuelle dans ses observations.)

1 - Les communications avec le syndicat

[37] Par ailleurs, la plaignante reproche à son syndicat de ne pas avoir répondu à son courriel du 9 octobre

she asked if she could count on its help in pursuing her individual complaint.

[38] The complainant also alleges that the union lacked transparency in the documentation sent to her. She alleges that it told her in an email sent on January 22, 2003, that she had a right of appeal. She also alleges that the union acted in bad faith in that it did not adequately respond to her questions and it communicated with her in English even though she had requested an answer in French.

[39] The complainant submits that, until December 2002, she was still awaiting a response from the CTEA to her request for assistance and support in representing her before the CHRC in her individual complaint. She also argues that it was only after receiving the CHRC's decision of December 27, 2002, to close her file that she was able to evaluate the full scope of the agreement between Bell and the CTEA and its impact on the outcome of her complaint.

[40] She also argues that her application to the Federal Court for judicial review of the CHRC's decision to close her file was subject to a time limit. This is why, in view of the time taken by the CTEA to respond to her request, the complainant filed this complaint with the Board on January 24, 2003.

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

[41] The complainant considers that the right to compensation and protection from discrimination is an integral part of her collective agreement and, therefore, the union has a duty of representation in that regard. In support of her argument, she cites the decision of the Supreme Court of Canada in *Parry Sound (District), Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324, supra*. She provided a copy of this decision to the Board on October 23, 2003. In her opinion, this decision clearly establishes the duty of the union to ensure compliance with the pay equity rules.

[42] She argues that the pay equity complaints filed by her union and the individual complaints, including her own, not only form part of the application of the

2002 visant à savoir si elle pouvait compter sur son aide afin de faire progresser son dossier de plainte individuelle.

[38] La plaignante allègue aussi que le syndicat a manqué de transparence dans la documentation qui lui a été transmise. Elle soutient qu'il lui aurait laissé entendre, dans un courriel transmis le 22 janvier 2003, qu'elle aurait un droit d'appel. Elle allègue aussi la mauvaise foi du syndicat en ce qu'il aurait répondu inadéquatement à ses demandes et communiqué avec elle en anglais malgré le fait qu'elle ait exigé qu'on lui réponde en français.

[39] La plaignante fait valoir que jusqu'en décembre 2002, elle était toujours dans l'attente d'une réponse de l'ACET pour obtenir de l'aide et du soutien pour la représenter devant la CCDP dans le cadre de sa plainte individuelle. Elle soutient également que ce n'est qu'à la suite de la réception de la décision de la CCDP du 27 décembre 2002 de fermer son dossier qu'elle a pu évaluer la pleine portée de l'entente conclue entre Bell et l'ACET et son incidence sur l'issue de sa plainte individuelle.

[40] Elle soutient également qu'elle était confrontée au délai de présentation de sa demande de contrôle judiciaire en Cour fédérale relativement à la décision de la CCDP de fermer son dossier. Ainsi, vu le temps pris par l'ACET pour répondre à sa demande, la plaignante a déposé, le 24 janvier 2003, la présente plainte auprès du Conseil.

2 - 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

[41] La plaignante estime que le droit à l'indemnisation et à la protection contre les mesures discriminatoires fait partie intégrante de sa convention collective et que le syndicat a par conséquent un devoir de représentation à cet égard. Elle cite au soutien de son argument l'arrêt de la Cour suprême du Canada dans *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, précité. Elle a transmis une copie de cette décision au Conseil le 23 octobre 2003. Elle estime que cette décision établit clairement l'obligation du syndicat d'assurer le respect des règles relatives à l'équité salariale.

[42] Elle soutient que les plaintes déposées par son syndicat et les plaintes individuelles, dont la sienne, en matière d'équité salariale s'inscrivent non seulement

statutory provisions on pay equity, but also are included in the rights provided for in the collective agreement. She adds that the union acknowledged that there was a problem related to pay equity and that it was in the context of its duty of fair representation that it took action with the CHRC.

[43] Finally, she claims that it was the union that chose to file a complaint with the CHRC and that it also advised its members to do likewise in order to assert the employees' pay equity rights. The complainant submits that, according to the actual wording and the spirit of her collective agreement, the union has a duty of representation to assert the employees' pay equity rights. According to her, the choice of a forum for the assertion of those rights has no impact on the union's duty, which arises both from the *Code* and from the collective agreement.

[44] For all these reasons, the complainant asks the Board to find that her union acted in a manner that was arbitrary, discriminatory and in bad faith in its handling of the pay equity complaints. She also demands that the union cover the cost of her legal representation in the Federal Court in her challenge to the CHRC's decision to close her individual complaint case, plus any disbursements, fees and judicial or extrajudicial expenses for which she might be responsible before the CHRT, should the Federal Court allow her application for judicial review.

B - The Union

1 - The Timeliness Issue

[45] The union alleges that the complaint is untimely according to section 97(2) of the *Code* since it was filed outside the 90-day time limit provided for in the *Code*. The union is also of the view that there is no valid reason why the time should be extended under section 16(m.1) of the *Code*.

[46] In support of its contention, the union argues that settlement of the systemic pay equity complaints with the employer was announced to all affected employees on September 4, 2002. The complainant subsequently received a letter to that effect, and the results of the vote ratifying the agreement were announced on September 27, 2002. According to the union, the complainant knew or ought to have known that an

dans le cadre de l'application des dispositions législatives portant sur l'équité salariale mais aussi des droits prévus à la convention collective. Elle ajoute que le syndicat reconnaissait l'existence d'un problème lié à l'équité salariale et que c'est dans le cadre de son devoir de représentation juste qu'il a entrepris des démarches auprès de la CCDP.

[43] Enfin, elle allègue que c'est le syndicat lui-même qui a choisi de porter plainte devant la CCDP et qu'il aurait de plus conseillé à ses membres d'en faire autant afin de faire valoir leurs droits en matière d'équité salariale. La plaignante soutient que, selon le texte même et l'esprit de sa convention collective, le syndicat a un devoir de représentation afin de faire valoir les droits des employées en matière de discrimination salariale. Selon elle, le choix de l'instance pour faire valoir ces droits ne change rien à l'obligation du syndicat qui découle à la fois du *Code* et de la convention collective.

[44] Pour toutes ces raisons, la plaignante demande au Conseil de constater que son syndicat a agi de façon discriminatoire, arbitraire et de mauvaise foi dans le traitement des plaintes portant sur l'équité salariale. Elle exige en outre que le syndicat couvre les dépenses liées à sa représentation par avocat devant la Cour fédérale afin de contester la décision de la CCDP de fermer son dossier de plainte individuelle ainsi que tous les déboursés et honoraires et dépenses judiciaires et extrajudiciaires qu'elle pourrait devoir assumer devant le TCDP, dans l'éventualité où la Cour fédérale faisait droit à sa demande de contrôle judiciaire.

B - Le syndicat

1 - La question du délai

[45] Le syndicat allègue que la plainte est prescrite en vertu du paragraphe 97(2) du *Code* puisqu'elle aurait été déposée à l'extérieur du délai de 90 jours qui y est prévu. De plus, le syndicat est d'avis qu'il n'existe aucune raison valable pour que les délais soient prorogés en vertu de l'alinéa 16m.1) du *Code*.

[46] Au soutien de son argument, le syndicat fait valoir que le règlement des plaintes systémiques en matière d'équité salariale avec l'employeur a été annoncé le 4 septembre 2002 à toutes les employées concernées. La plaignante a subséquemment reçu une lettre à cet effet et les résultats du vote de ratification de l'entente ont été annoncés le 27 septembre 2002. Selon le syndicat, la plaignante savait ou aurait dû savoir alors

agreement had been reached. It submits, therefore, that the complaint was filed outside the prescribed time limit, as it was filed with the Board on January 24, 2003.

[47] The union submits that it is only in exceptional circumstances that the Board exercises its discretion to extend the time under section 16(m.1) of the *Code*. According to the union, the complainant's arguments do not provide a sufficient basis to apply this provision of the *Code* to this case.

[48] Finally, the union believes that the complainant did not, in fact, file an official complaint until February 23, 2003, since her initial application was incomplete, a fact that, in its view, strengthens the argument that her complaint is untimely.

2 - Preliminary Objection with Respect to the Admissibility of the Complaint

[49] The union made a preliminary objection relating to the Board's jurisdiction to hear the complaint. A hearing on this issue was held on November 29, 2004.

[50] The union alleges that a complaint pursuant to section 37 of the *Code* can be heard only in situations that involve the application of the collective agreement. The union alleges that this complaint relates to the individual complaint filed with the CHRC by the complainant, and submits that the Board has no jurisdiction to hear it. The union argues that the duty of fair representation applies only to issues that come within the union's exclusive jurisdiction. Since the complaint in question is an individual complaint filed pursuant to the provisions of the *Canadian Human Rights Act* and not under the collective agreement, the union argues that it has no statutory or other duty in this case. Therefore, the union claims, the duty of fair representation provided for in section 37 of the *Code* does not apply.

[51] The union gave an overview of judicial precedents in support of its arguments and asserted that the duty of fair representation applies only in cases over which the union has exclusive jurisdiction. In that connection, it cites the Board's decision in *Yves Dumontier*, [2002] CIRB no. 165; and 92 CLRBR (2d) 94.

qu'une entente avait été conclue. Il soutient donc que la plainte a été déposée hors délai puisqu'elle a été présentée au Conseil le 24 janvier 2003.

[47] Le syndicat soutient que ce n'est que dans des circonstances exceptionnelles que le Conseil exerce son pouvoir discrétionnaire en vertu de l'alinéa 16m.1) du *Code* de proroger les délais. Selon lui, les arguments de la plaignante ne suffisent pas pour appliquer cette disposition du *Code* dans la présente affaire.

[48] Enfin, le syndicat estime que la plaignante n'a, dans les faits, déposé officiellement sa plainte que le 23 février 2003 puisque sa demande initiale était incomplète, ce qui renforce selon lui l'argument voulant que sa plainte soit prescrite.

2 - Objection préliminaire sur la recevabilité de la plainte

[49] Le syndicat a présenté une objection préliminaire relativement à la compétence du Conseil pour entendre la plainte. Une audience a été tenue à ce sujet le 29 novembre 2004.

[50] Le syndicat allègue qu'une plainte en vertu de l'article 37 du *Code* n'est recevable que dans des situations relevant de l'application de la convention collective. Le syndicat allègue que la présente plainte est reliée à la plainte individuelle que la plaignante a déposée auprès de la CCDP et soutient que le Conseil n'a pas compétence pour entendre celle-ci. Le syndicat soutient que le devoir de représentation juste ne s'applique qu'aux questions relevant de la compétence exclusive du syndicat. Puisqu'il s'agit d'une plainte individuelle déposée en vertu des dispositions de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et non de la convention collective, le syndicat allègue qu'il n'a aucune obligation statutaire ou autre en la matière. Par conséquent, le syndicat allègue que le devoir de représentation juste prévu à l'article 37 du *Code* ne peut s'appliquer.

[51] Le syndicat fait un survol jurisprudentiel au soutien de ses arguments et fait valoir que le devoir de représentation juste ne s'applique qu'aux affaires pour lesquelles le syndicat jouit d'une compétence exclusive. Il cite à ce sujet la décision que le Conseil a rendue dans l'affaire *Yves Dumontier*, [2002] CCRI n° 165; et 92 CLRBR (2d) 94.

[52] Finally, the union submits that the duty of fair representation provided for in section 37 of the *Code* does not apply to the complainant's situation because the rights that she asserted before the CHRC can be claimed individually, without the intervention of the union.

[53] The union therefore argues that it does not have exclusive jurisdiction in this case and asks that the complaint be dismissed.

3 - *Parry Sound (District), Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324, supra*

[54] In contrast to the complainant, the union believes that the duty of fair representation provided for in section 37 of the *Code* would apply to this case only if the Supreme Court of Canada had determined in *Parry Sound (District), Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324, supra* that the arbitrator had **exclusive jurisdiction** to hear human rights complaints. However, according to the union, the Supreme Court instead determined that, depending on the applicable legislation and the nature of the dispute, there could be **overlapping**, concurrent or exclusive jurisdiction among the various tribunals in situations involving unionized employees. It therefore argues that the complainant's complaint to the CHRC does not fall within the exclusive jurisdiction of the arbitrator, and consequently, the complaint that she filed with the Board is not within the scope of section 37 of the *Code*.

[55] According to the union, *Parry Sound (District), Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324, supra*, merely established that an arbitrator has the jurisdiction to hear and determine a grievance alleging violation of an employment-related statute, such as the *Human Rights Code* of Ontario. According to the union, this decision did not establish that an arbitrator has exclusive jurisdiction over the application of human rights in a unionized workplace. The union also submits that its interpretation has been confirmed by the recent decision of the Supreme Court in *Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General)*, [2004] 2 S.C.R. 185.

[52] Enfin, le syndicat soutient que le devoir de représentation juste prévu à l'article 37 du *Code* ne s'applique pas à la situation de la plaignante puisque les droits qu'elle fait valoir auprès de la CCDP peuvent être revendiqués individuellement, et ce, sans l'intervention du syndicat.

[53] Le syndicat soutient donc qu'il ne possède pas de compétence exclusive en la matière et demande le rejet de la plainte.

3 - *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324, précité*

[54] Contrairement à la plaignante, le syndicat est d'avis que le devoir de représentation juste prévu à l'article 37 du *Code* ne s'appliquerait dans le présent cas que si la Cour suprême du Canada avait déterminé dans *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324, précité*, que l'arbitre avait **compétence exclusive** pour entendre les plaintes en matière de droits de la personne. Or, soutient le syndicat, la Cour suprême a plutôt déterminé que, selon la loi applicable et la nature du litige, il pourrait y avoir **chevauchement**, concurrence ou exclusivité en matière de compétence entre les divers tribunaux dans des situations concernant des employés syndiqués. Il maintient donc que la plainte de la plaignante devant la CCDP ne relève pas de la compétence exclusive de l'arbitre et que, par conséquent, sa plainte déposée auprès du Conseil n'est pas comprise dans le champ d'application de l'article 37 du *Code*.

[55] L'arrêt *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324, précité*, soutient le syndicat, ne fait qu'établir qu'un arbitre de griefs a compétence pour entendre et déterminer un grief alléguant violation d'une loi sur l'emploi, tel le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Selon lui, cet arrêt n'a nullement établi qu'un arbitre avait une compétence exclusive au regard de l'application des droits de la personne dans un milieu de travail syndiqué. Le syndicat fait de plus valoir que la décision récente de la Cour suprême dans l'affaire *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général)*, [2004] 2 R.C.S. 185 confirme son interprétation.

4 - The Merits of the Complaint

[56] The union argues that it employed a fair and equitable approach in settling the systemic pay equity complaints. It recalls that the agreement with Bell was ratified by 75.9% of affected employees who voted.

[57] Concerning the additional \$2,000 negotiated for the individual complainants, the union says that, in its correspondence with the complainants on that subject, it was clearly indicated that this amount was extra compensation for those who had taken an individual part in the pay equity case. Therefore, the union argues, it had no duty to consult the complainants or to calculate the amount in accordance with the specific nature of each individual complaint.

[58] Moreover, the union alleges that it never said that it would assist the complainant with her complaint to the CHRC. On the contrary, the union recalls that in the agreement that it negotiated with the employer it agreed to recommend to the complainants that they withdraw their individual complaints. According to the union, the fact that the CHRC refused to refer the individual complaints to the CHRT has nothing to do with the union's duty of fair representation. It also says that it did not participate in this process and was not consulted by the CHRC in this regard.

[59] Consequently, the union argues that the Board cannot rule on a decision made by an independent body (the CHRC) or find that the union breached its obligations under section 37 of the *Code*.

[60] With regard to the lack of a reply to the email sent by the complainant to the president of the union on October 9, 2002, the union said that this was due to a technical error. An electronic filter that should have allowed emails addressed to the president to be transferred to the vice president during the president's absence malfunctioned.

[61] The union, moreover, alleges that the complainant could have used the services of the Montréal office and her union representative to find out what had happened to her request. It also says that the president and vice president of the union are not francophones, but that the complainant could have received service in French from the Montréal office. It also alleges that the complainant

4 - Le bien-fondé de la plainte

[56] Le syndicat soutient qu'il a utilisé un processus juste et équitable lors du règlement des plaintes systémiques en matière d'équité salariale. Il rappelle que l'entente conclue avec Bell a été ratifiée par 75,9 % des employées concernées ayant participé au scrutin.

[57] En ce qui a trait au montant supplémentaire de 2 000 \$ négocié pour les plaignantes individuelles, le syndicat mentionne que dans sa correspondance avec les plaignantes à cet effet, il était clairement indiqué qu'il s'agissait d'une prime pour les personnes qui avaient participé à titre individuel au dossier de l'équité salariale. Le syndicat soutient donc qu'il n'avait aucune obligation de consulter les plaignantes ou de calculer ce montant selon les particularités de chacune des plaintes individuelles.

[58] De plus, le syndicat allègue qu'il n'a jamais laissé entendre qu'il assisterait la plaignante devant la CCDP. Au contraire, le syndicat rappelle que dans l'entente négociée avec l'employeur, il a convenu de recommander aux plaignantes de se désister de leur plainte individuelle. Selon le syndicat, le fait que la CCDP ait refusé de transférer les plaintes individuelles au TCDP ne relève aucunement du devoir de représentation juste du syndicat. Il fait d'ailleurs valoir qu'il n'a pas participé à ce processus, ni n'a été consulté par la CCDP à ce sujet.

[59] Par conséquent, le syndicat soutient que le Conseil ne peut conclure qu'il a contrevenu à ses obligations en vertu de l'article 37 du *Code* pour une décision prise par un organisme indépendant (la CCDP).

[60] En ce qui concerne l'absence de réponse au courriel de la plaignante adressé à la présidente du syndicat en date du 9 octobre 2002, le syndicat fait valoir que cela s'explique par une erreur technique. Un filtre informatique qui aurait dû permettre le transfert à la vice-présidente des courriels adressés à la présidente durant son absence n'aurait pas fonctionné adéquatement.

[61] Le syndicat soutient par ailleurs que la plaignante aurait alors pu se prévaloir des services de leur bureau de Montréal et de son représentant syndical afin de savoir ce qu'il advenait de sa demande. Il fait en outre valoir que la présidente et la vice-présidente du syndicat ne sont pas francophones, mais que la plaignante aurait pu obtenir des services en français auprès du bureau de

was already an active union member and knew how to obtain aid locally.

[62] With regard to the appeal process referred to in the email from the president of the union dated January 22, 2003, the union admits that this mistake was caused by a misunderstanding of the complainant's request and the fact that she wanted an answer the next day.

[63] The union argues, therefore, that the communication problems encountered do not amount to a breach of its duty of representation within the meaning of section 37 of the *Code*.

[64] The union accordingly asks the Board to dismiss the complaint because it believes that it did not act in bad faith or in an arbitrary or discriminatory manner toward the complainant in the pay equity case.

C - The Employer

[65] The employer submits, as did the union, that the duty of fair representation provided for in section 37 of the *Code* applies only in cases in which the union has exclusive jurisdiction. Its arguments are therefore similar to those presented by the union in that regard. The same is true in respect of the application of *Parry Sound (District), Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324, supra*.

[66] The employer further argues that section 40(1) of the *Canadian Human Rights Act* provides that only an "individual" or a "group of individuals" can file a complaint with the CHRC. It submits that there is no provision in this *Act* enabling a union to file a complaint. It therefore submits that a union does not have exclusive jurisdiction in representing employees under the *Canadian Human Rights Act*, and consequently, that complaints filed under section 37 of the *Code* are inapplicable.

[67] As regards the merits of the complaint, the employer argues that the complaint is unfounded and should be dismissed. It also argues that the agreement with the union was ratified by an overwhelming majority of the affected employees. In its opinion, the CHRC certainly took this information into account in

Montréal. Il allègue de plus que la plaignante a déjà été membre active du syndicat et savait comment obtenir de l'aide localement.

[62] En ce qui concerne le processus d'appel dont il est fait mention dans le courriel de la présidente du syndicat du 22 janvier 2003, le syndicat admet qu'il s'agissait d'une erreur causée par l'incompréhension de la demande de la plaignante et du fait que cette dernière exigeait une réponse pour le lendemain.

[63] Le syndicat soutient donc que les problèmes de communication encourus ne peuvent équivaloir à un manquement à son devoir de représentation au sens de l'article 37 du *Code*.

[64] Le syndicat demande donc au Conseil de rejeter la plainte puisqu'il estime qu'il n'a pas agi de mauvaise foi, ni de façon arbitraire ou discriminatoire envers la plaignante dans le dossier d'équité salariale.

C - L'employeur

[65] L'employeur soutient, comme le syndicat, que le devoir de représentation juste prévu à l'article 37 du *Code* ne s'applique que lorsque le syndicat a compétence exclusive. Il a donc transmis des arguments similaires à ceux du syndicat à cet égard. Il en est de même pour l'application de l'arrêt *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, précité.

[66] L'employeur fait de plus valoir que le paragraphe 40(1) de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* prévoit que seul «un individu» ou «un groupe d'individus» peut déposer une plainte auprès de la CCDP. Il prétend que nulle part dans cette *Loi*, il n'est prévu qu'un syndicat puisse déposer une plainte. Il soutient donc qu'un syndicat n'a pas de compétence exclusive pour représenter des employés en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et que par conséquent, l'article 37 du *Code* ne peut trouver application dans le cadre de plaintes déposées en vertu de cette *Loi*.

[67] Pour ce qui est du bien-fondé de la plainte, l'employeur soutient qu'elle est sans fondement et qu'elle doit être rejetée. Il soutient également que l'entente conclue avec le syndicat a été ratifiée par une vaste majorité des employées concernées. Il estime que la CCDP a certainement tenu compte de cette

deciding not to refer the individual complaints, including the complainant's, to the CHRT.

[68] The employer maintains that the mere fact that the complainant was able to file an individual complaint with the CHRC and then apply for a judicial review of the CHRC's decision to close her file is enough to show that the complaint filed with the Board has nothing to do with the union's duty of fair representation under section 37 of the *Code*.

[69] The employer argues that the agreement between the union and Bell was entered into without admission on its part that a wage differential existed between the predominantly male and predominantly female groups.

[70] The employer also alleges that the calculation of the amounts to which the complainant was entitled was consistent with the terms and conditions of the agreement between Bell and the CTEA.

[71] Bell alleges that the complainant's arguments about the lack of communication are unfounded, because many efforts were made by the employer and the CTEA to give employees access to the greatest possible number of resources through various means such as Web sites, emails and others.

IV - Analysis and Decision

[72] The complainant alleges that the union twice breached its duty of fair representation: the first allegedly stems from the union's conduct in settling the comprehensive agreement negotiated between the union and the employer with respect to systemic complaints of wage discrimination filed with the CHRC by the union; the second, according to the complainant, allegedly stems from her union's refusal to assist her in contesting, before the Federal Court, the CHRC's decision to close her individual file.

A - The Timeliness Issue

[73] It is important to remember that all section 97(1) complaints must be filed no later than 90 days after the date on which the complainant knew or ought to have known of the circumstances giving rise to the complaint (section 97(2) of the *Code*). When a complaint is filed

information en décidant de ne pas transmettre les plaintes individuelles, telle celle de la plaignante, au TCDP.

[68] L'employeur soutient que le seul fait que la plaignante ait pu, elle-même, déposer une plainte individuelle auprès de la CCDP, puis présenter une demande de contrôle judiciaire de la décision de la CCDP de fermer son dossier démontre bien que la plainte déposée auprès du Conseil ne peut s'insérer dans le cadre de l'obligation du devoir de représentation juste du syndicat en vertu de l'article 37 du *Code*.

[69] L'employeur soutient que l'entente entre le syndicat et Bell a été conclue sans admission de sa part de l'existence d'un écart salarial entre les groupes à prédominance masculine et féminine.

[70] L'employeur allègue de plus que les modalités de l'entente entre Bell et l'ACET ont été respectées pour le calcul des montants auxquels la plaignante avait droit.

[71] Bell allègue que les arguments de la plaignante concernant le manque de communication ne sont pas fondés, car beaucoup d'efforts auraient été déployés par l'employeur et l'ACET afin de donner accès aux employées concernées au plus grand nombre de ressources possibles, et ce, par divers moyens, tels les sites Web, les courriels et autres moyens disponibles.

IV - Analyse et décision

[72] La plaignante allègue deux manquements au devoir de représentation juste du syndicat: le premier résulterait de la conduite du syndicat dans le règlement de l'entente globale négociée entre le syndicat et l'employeur relativement aux plaintes systémiques de discrimination salariale déposées par le syndicat auprès de la CCDP. Le second manquement résulterait, selon la plaignante, du refus de son syndicat de l'aider à contester devant la Cour fédérale la décision de la CCDP de fermer son dossier individuel.

A - La question du délai

[73] Il est important de rappeler que toutes les plaintes en vertu du paragraphe 97(1) doivent être déposées dans les 90 jours qui suivent la date à laquelle le plaignant a eu ou aurait dû avoir connaissance des circonstances ayant donné lieu à la plainte

outside the 90-day period, it is up to the complainant to explain the reasons for the tardiness to the Board.

[74] After having analyzed the facts on record and the arguments of the parties, the Board finds that this complaint was filed within the prescribed time limits.

[75] The complainant filed the complaint on January 24, 2003. The supplementary information was sent on February 23, 2003. She was informed on December 27, 2002, that her individual complaint would not be heard by the CHRC. It was not until the end of January 2003 that she learned that her union would not give her the support she had hoped for to challenge the CHRC's decision to close her file. According to the Board, the complainant's knowledge of the circumstances giving rise to the complaint dated from that time.

[76] The complainant also submitted that it was at that time that she realized that her individual CHRC file had been closed because her union had reached a comprehensive agreement with Bell. Since these events are interconnected, the Board considers that the complaint is the result of the combination of all these events and that the complaint was filed within the time limit provided for in the *Code*. Consequently, this complaint may be heard.

B - The Board's Jurisdiction to Hear the Complaint

[77] Section 37 of the *Code* describes a union's duty of fair representation 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.

1 - Context of Legislation and Case Law

[78] According to the union, its exclusive jurisdiction derives from the fact that it **alone** can assert the rights of the employees it represents. This is the case in grievance arbitrations. However, the union submits that when it asserts rights in a forum other than arbitration, it is not the only one that can claim such rights and, therefore, section 37 does not apply. Similarly, it argues that when an arbitrator does not have exclusive

(paragraphe 97(2) du *Code*). Lorsqu'une plainte est déposée à l'extérieur du délai de 90 jours, il appartient au plaignant d'en expliquer les raisons au Conseil.

[74] En l'espèce, et après analyse des faits au dossier et des arguments présentés par les parties, le Conseil en vient à la conclusion que la présente plainte a été déposée dans les délais prescrits.

[75] La plaignante a déposé la présente plainte le 24 janvier 2003. Les renseignements complémentaires ont été transmis le 23 février 2003. Elle a été avisée le 27 décembre 2002 que sa plainte individuelle ne serait pas entendue par la CCDP. Ce n'est qu'à la fin janvier 2003 qu'elle a appris que son syndicat ne lui apporterait pas le soutien escompté afin de contester la décision de la CCDP de fermer son dossier. Selon le Conseil, c'est à partir de cette période que la plaignante a eu connaissance des circonstances ayant donné lieu à la présente plainte.

[76] La plaignante a d'ailleurs fait valoir que c'est à ce moment qu'elle a pu comprendre que son dossier individuel devant la CCDP avait été fermé en raison de la conclusion, par son syndicat, d'une entente globale avec Bell. Puisque ces événements sont reliés les uns aux autres, le Conseil estime qu'ils forment un tout ayant donné naissance à la présente plainte et que cette dernière a été déposée dans les délais prévus par le *Code*. Par conséquent, la présente plainte est recevable.

B - La compétence du Conseil pour entendre la plainte

[77] L'article 37 du *Code* décrit en ces termes le devoir de représentation juste d'un syndicat:

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.

1 - Le contexte législatif et jurisprudentiel

[78] Selon le syndicat, sa compétence exclusive tient au fait qu'il est le **seul** à pouvoir faire valoir des droits au nom des employés qu'il représente. C'est le cas lorsqu'il représente les employés en arbitrage de grief. Or, soutient-il, lorsqu'il fait valoir des droits devant une instance autre que celle de l'arbitrage, il n'est pas le seul à pouvoir revendiquer ces droits et, par conséquent, l'article 37 du *Code* ne peut s'appliquer.

jurisdiction, as in human rights cases, section 37 no longer applies.

[79] In *Gendron v. Supply and Services Union of the Public Service Alliance of Canada, Local 50057*, [1990] 1 S.C.R. 1298, the Supreme Court of Canada considered the Board's jurisdiction with respect to the union's duty of fair representation of employees in a bargaining unit. In that case, the Supreme Court had to determine whether the ordinary courts had jurisdiction to hear a claim of a union's breach of the duty of fair representation. The Supreme Court, speaking of the Board's jurisdiction, wrote:

While the legislation [referring to the *Canada Labour Code*] does not expressly provide that the Board has exclusive jurisdiction, it indicates that Parliament envisioned a fairly autonomous and specialized Board whose decisions and orders were to be accorded deference by the ordinary courts, subject only to review within the confines of the privative clause. As noted earlier, Parliament has provided the duty, the procedure for adjudicating an alleged breach, a wide array of remedies and a privative clause protecting the Board. It can be therefore assumed to have intended that the ordinary courts would have but a small role if any to play in the determination of disputes covered by the statute. An analysis of the legislative scheme would not seem to permit any alternative as any other interpretation would endanger the special role of the Labour Board and the policy underlying the *Code*. An examination of this particular legislation and its policy objectives would not seem to permit an action in the ordinary courts for a breach of the statutory duty. That, of course, may not be the case for other legislation differently drafted.

(page 1321)

[80] It also described the Board's jurisdiction in the context of a legislative scheme governing labour relations:

This duty, however, must be viewed as part of a **legislative scheme governing labour relations**. The *Code* provisions cover a wide range of labour relations including **fair employment practices, equal pay for similar or identical work**, wages, vacations and holidays, employment safety, unfair labour practices, the process of collective bargaining including certification, the collective agreement, strikes and lock-outs and conciliation. ... In reviewing the legislation it becomes clear that, at least as regards the duty of fair representation, Parliament has enacted a comprehensive, exclusive code. An overview of the *Code* puts the statutory duty of fair representation in its proper context, that of a complete and comprehensive scheme that both supplies the duty and provides the necessary adjudicative machinery such that resort to the common law is duplicative in any situation

De même, soutient-il, lorsque l'arbitre n'a pas compétence exclusive, comme c'est le cas en matière de droits de la personne, l'article 37 du *Code* ne peut non plus trouver application.

[79] La Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Gendron c. Syndicat des approvisionnements et services de l'Alliance de la Fonction publique du Canada, section locale 50057*, [1990] 1 R.C.S. 1298, s'est penchée sur la compétence du Conseil au regard du devoir de représentation juste d'un syndicat envers les employés qu'il représente. Dans cette affaire, la Cour avait à déterminer si les tribunaux ordinaires avaient compétence pour entendre une réclamation fondée sur le manquement d'un syndicat à son devoir de représentation juste. La Cour s'est alors exprimée ainsi:

Bien que la Loi [parlant alors du *Code canadien du travail*] ne prévoit pas expressément que le Conseil a compétence exclusive, elle indique que le Parlement avait en vue un Conseil relativement autonome et spécialisé et que les tribunaux ordinaires devraient faire preuve de retenue judiciaire devant ses décisions et ses ordonnances sous réserve seulement d'un contrôle conforme aux limites de la clause privative. Comme je l'ai déjà souligné, le Parlement a prescrit le devoir, la procédure d'arbitrage d'un manquement reproché, un large éventail de redressements et une clause privative qui protège le Conseil. On peut donc présumer qu'il a voulu que les tribunaux ordinaires ne jouent qu'un rôle limité, le cas échéant, dans le règlement des différends visés par la Loi. Une analyse du régime législatif ne semblerait pas permettre d'autres solutions puisque toute autre interprétation compromettrait le rôle particulier du Conseil des relations du travail et la politique qui sous-tend le *Code*. Un examen de cette loi particulière et de ses objectifs de principe ne semblerait pas permettre qu'une action soit intentée devant les tribunaux ordinaires en cas de manquement au devoir prescrit par la Loi. Il peut évidemment en être autrement d'autres lois rédigées différemment.

(page 1321)

[80] Et puis, situant la compétence du Conseil, elle exprime ce qui suit en regard du contexte du régime législatif régissant les relations du travail:

Ce devoir de juste représentation doit cependant être analysé dans le contexte **du régime législatif régissant les relations du travail**. Les dispositions du *Code* visent toute une gamme de relations de travail, dont **les pratiques d'emploi équitables, le salaire égal pour un travail similaire** ou identique, les rétributions, les vacances et les jours fériés, les règles de sécurité du travail, les pratiques déloyales de travail, le processus de négociation collective, y compris l'accréditation, la convention collective, les grèves et les lock-out et la procédure de conciliation. ... À l'examen de la Loi, il devient clair, tout au moins en ce qui concerne le devoir de juste représentation, que le Parlement a adopté un code complet et exclusif. Une vue d'ensemble du *Code* permet de situer le devoir légal de juste représentation dans son contexte approprié, c'est-à-dire celui d'un régime complet et global qui

where the statute applies. While not determinative in itself, this is in my view a strong indication of Parliament's intention that the *Code* occupy the whole field in terms of a determination of whether or not a union has acted fairly.

(*Gendron v. Supply and Services Union of the Public Service Alliance of Canada, Local 50057*, supra, pages 1316-1317; emphasis added)

[81] In the above-cited decision, the Supreme Court describes the Board's jurisdiction as a **legislative scheme governing labour relations** without distinguishing between the jurisdiction of the arbitrator or the union. In addition, section 60 of the *Code* describes an arbitrator's broad powers, which include not only the application of the collective agreement, but also the interpretation and application of all employment-related statutes. Section 60 of the *Code* provides as follows:

60.(1) An arbitrator or arbitration board has

(a) the powers conferred on the Board by paragraphs 16(a), (b), (c) and (f.1);

a.1) **the power to interpret, apply and give relief in accordance with a statute relating to employment matters, whether or not there is conflict between the statute and the collective agreement;**

(emphasis added)

[82] Furthermore, in *Parry Sound (District), Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*, supra, the majority of the Supreme Court determined that, depending on the applicable legislation and the nature of the dispute, there could be overlapping jurisdiction between various tribunals in situations involving unionized employees.

[83] In that decision, the majority of the Supreme Court confirmed the scope of a collective agreement as well as the extent of an arbitrator's powers. It also confirmed that the rights and obligations under human rights legislation were implicit in every collective agreement:

As a practical matter, this means that the substantive rights and obligations of employment-related statutes are implicit in each collective agreement over which an arbitrator has jurisdiction. A collective agreement might extend to an employer a broad right to manage the enterprise as it sees fit, but this right is circumscribed by the employee's statutory rights. The absence

établit le devoir et prévoit un mécanisme nécessaire de règlement des griefs de sorte que le recours à la common law fait double emploi dans tous les cas où la Loi s'applique. Bien que cela ne soit pas déterminant en soit, c'est là à mon avis une bonne indication de l'intention du Parlement que le *Code* occupe tout le champ lorsqu'il s'agit de déterminer si un syndicat a agi de façon juste.

(*Gendron c. Syndicat des approvisionnements et services de l'Alliance de la Fonction publique du Canada, section locale 50057*, précité, pages 1316-1317; c'est nous qui soulignons)

[81] La Cour suprême dans l'arrêt précité situe la compétence du Conseil **au regard du régime législatif régissant les relations du travail** sans distinction de la compétence de l'arbitre ou du syndicat. Par ailleurs, l'article 60 du *Code* actuel décrit les vastes pouvoirs d'un arbitre qui englobent non seulement l'application de la convention collective mais également l'interprétation et l'application de toutes les lois relatives à l'emploi. L'article 60 du *Code* se lit comme suit:

60.(1) L'arbitre ou le conseil d'arbitrage a les pouvoirs suivants:

a) ceux qui sont conférés au Conseil par les alinéas 16a), b), c) et f.1);

a.1) **celui d'interpréter et d'appliquer les lois relatives à l'emploi et de rendre les ordonnances qu'elles prévoient, même dans les cas où elles entrent en conflit avec la convention collective;**

(c'est nous qui soulignons)

[82] De plus, dans l'arrêt *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, précité, la majorité de la Cour suprême a déterminé que, selon la loi applicable et la nature du litige, il pourrait y avoir chevauchement en matière de compétence entre les divers tribunaux dans des situations concernant des employés syndiqués.

[83] Dans cette décision, la majorité de la Cour suprême a en outre confirmé la portée d'une convention collective ainsi que celle des pouvoirs d'un arbitre. Elle a alors confirmé que les droits et obligations découlant des lois relatives aux droits de la personne étaient contenus implicitement dans chaque convention collective:

En pratique, cela signifie que les droits et obligations substantiels prévus par les lois sur l'emploi sont contenus implicitement dans chaque convention collective à l'égard de laquelle l'arbitre a compétence. Une convention collective peut accorder à l'employeur le droit général de gérer l'entreprise comme il le juge indiqué, mais ce droit est restreint par les

of an express provision that prohibits the violation of a particular statutory right is insufficient to conclude that a violation of that right does not constitute a violation of the collective agreement. Rather, human rights and other employment-related statutes establish a floor beneath which an employer and union cannot contract.

As a result, the substantive rights and obligations of the parties to a collective agreement cannot be determined solely by reference to the mutual intentions of the contracting parties as expressed in that agreement. Under *McLeod*, there are certain terms and conditions that are implicit in the agreement, irrespective of the mutual intentions of the contracting parties. More specifically, a collective agreement cannot be used to reserve the right of an employer to manage operations and direct the work force otherwise than in accordance with its employees' statutory rights, either expressly or by failing to stipulate constraints on what some arbitrators regard as management's inherent right to manage the enterprise as it sees fit. The statutory rights of employees constitute a bundle of rights to which the parties can add but from which they cannot derogate.

(*Parry Sound (District), Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324, supra*, page 176; emphasis added)

[84] In the case at hand, the union also referred to the Supreme Court's decision in *Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse), supra*. In that case, a group of teachers complained about the discriminatory nature of a clause in their collective agreement. The respondents asked the Quebec Human Rights Tribunal to decline jurisdiction on the ground that the labour arbitrator had exclusive jurisdiction over the dispute. The majority of the Supreme Court ruled that the Human Rights Tribunal had jurisdiction to decide the matter. It then stated that the arbitrator did not possess exclusive jurisdiction over this type of dispute:

That is not to say that the arbitrator lacks the power to deal with all issues which involve a *Charter* claim. This Court has recognized that arbitrators may resolve legal issues incidental to their function of interpreting and applying the collective agreement: *Parry Sound (District) Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324*, [2003] 2 S.C.R. 157, 2003 SCC 42. Moreover, s. 100.12 of the *Labour Code* specifically confers on the arbitrator the authority to interpret and apply any Act necessary to settle a grievance. But, at the same time, the dispute, viewed not formalistically but in its essential nature, engages matters which pertain more to alleged discrimination in the formation and validity of the agreement, than to its "interpretation or application", which is the source of the arbitrator's jurisdiction under the *Labour Code*, s. 1(f). The Human Rights Commission and the Human

droits conférés à l'employé par la loi. L'absence d'une disposition expresse qui interdit la violation d'un droit donné ne permet pas de conclure que la violation de ce droit ne constitue pas une violation de la convention collective. Les lois sur les droits de la personne et les autres lois sur l'emploi fixent plutôt un minimum auquel l'employeur et le syndicat ne peuvent pas se soustraire par contrat.

Par conséquent, on ne peut pas déterminer les droits et obligations substantiels des parties à une convention collective en se reportant uniquement aux intentions réciproques qu'ont exprimées les parties contractantes dans la convention. En vertu de l'arrêt *McLeod*, certaines dispositions sont implicites dans la convention, quelles que soient les intentions réciproques des parties contractantes. Plus précisément, il est interdit qu'une convention collective réserve le droit de l'employeur de gérer les opérations et de diriger le personnel autrement que conformément aux droits garantis par la loi aux employés, que ce soit expressément ou par omission de préciser les limites à ce que certains arbitres considèrent comme le droit inhérent de la direction de gérer l'entreprise comme elle le juge indiqué. Les droits reconnus aux employés par la loi constituent un ensemble de droits que les parties peuvent élargir mais auquel elles ne peuvent rien enlever.

(*Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*, précité, page 176; c'est nous qui soulignons)

[84] Dans le dossier qui nous occupe, le syndicat a aussi fait référence à la décision rendue par la Cour suprême dans *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse)*, précité. Dans cette affaire, un groupe d'enseignants se plaignaient du caractère discriminatoire d'une clause de leur convention collective. Les intimés ont demandé au Tribunal des droits de la personne du Québec de décliner compétence au motif que l'arbitre en droit du travail avait compétence exclusive à l'égard du litige. La majorité de la Cour suprême a conclu que le Tribunal des droits de la personne avait compétence pour trancher cette affaire. Elle a alors fait valoir que l'arbitre n'avait pas une compétence exclusive pour trancher ce type de litige:

Cela ne veut pas dire que tout litige mettant en cause l'application de la *Charte* échappe à la compétence de l'arbitre. Notre Cour a reconnu que l'arbitre peut trancher une question de droit accessoire à l'interprétation et à l'application d'une convention collective: *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, 2003 CSC 42. En outre, l'art. 100.12 du *Code du travail* [*Code du travail du Québec*] investit expressément l'arbitre du pouvoir d'interpréter et d'appliquer une loi dans la mesure où il est nécessaire de le faire pour décider d'un grief. Mais si on le considère dans son essence et d'un point de vue non formaliste, le litige ne porte pas tant sur l'interprétation ou l'application de la convention collective - le fondement de la compétence de l'arbitre suivant l'al. 1f) du *Code du travail* - que sur une allégation de

Rights Tribunal were created by the legislature to resolve precisely these sorts of issues.

...

It is argued that the Tribunal should not have taken jurisdiction because the complainants could have asked their unions to “grieve” the alleged violation under the collective agreement. I cannot accept this argument. First, the nature of the question does not lend itself to characterization as a grievance **under** the collective agreement, since the claim is not that the agreement has been violated, but that it is itself discriminatory. Without suggesting that the arbitrator could not have considered these matters incidentally to a different dispute under the collective agreement, the complainant cannot be faulted for taking this particular dispute to the Human Rights Commission, which then filed a claim before the Human Rights Tribunal.

(pages 198-199)

[85] All of the above legislative and case law references provide the Board with the general legal context of this dispute.

2 - A Need for Reflection

[86] Although all of the above references are of considerable interest, the Board is of the view that they are not conclusive in themselves with respect to the matter before us. In these references, the Supreme Court shows us that the rights and obligations arising from human rights legislation are implicitly contained in all collective agreements. It further explains that a grievance arbitrator has jurisdiction to hear disputes on this subject, but that the arbitrator’s jurisdiction is not exclusive. However, what is the situation with respect to the union’s duty of fair representation set out in section 37 of the *Code* when such disputes are brought before an authority other than the grievance arbitrator? It seems there is a need to reflect on the applicability of this provision of the *Code*. The wording of this legislative provision is not limited to a specific authority, such as a grievance arbitrator.

[87] A literal interpretation of section 37 of the *Code* may lead us to conclude that this legislative provision applies only when rights under the collective agreement are exercised in the traditional sense of the term. In such circumstances, the grievance process comes to mind. It is possible, however, that an overly literal interpretation of this legislative provision could, in certain circumstances, promote a lack of integration of

discrimination dans la formation de la convention collective et sur la validité de celle-ci. Or, le législateur a créé la Commission et le Tribunal pour qu’ils se prononcent précisément sur de telles questions.

...

L’on fait valoir que le Tribunal aurait dû décliner compétence parce que les plaignants auraient pu demander à leurs syndicats de déposer un grief en application de la convention collective relativement à la violation alléguée. Je ne peux faire droit à cet argument. Premièrement, il est difficile de voir dans la plainte une question pouvant faire l’objet d’un grief **régi** par la convention collective, puisque les plaignants prétendent non pas que la convention a été violée, mais bien qu’elle est discriminatoire. Sans laisser entendre que l’arbitre n’aurait pu examiner accessoirement la question dans le cadre d’un autre litige relevant de la convention collective, on ne peut reprocher aux plaignants de s’être adressés à la Commission, qui a ensuite saisi le Tribunal d’une demande.

(pages 198-199)

[85] L’ensemble des références législatives et jurisprudentielles qui précèdent permettent au Conseil de situer le présent litige dans son contexte juridique général.

2 - Un questionnement nécessaire

[86] Bien que les références qui précèdent soient toutes d’un grand intérêt, le Conseil estime qu’elles ne sont pas concluantes en soi relativement au dossier qui nous occupe. La Cour suprême nous y enseigne en effet que les droits et obligations découlant des lois relatives aux droits de la personne sont contenus implicitement dans chaque convention collective. Elle nous précise en outre que l’arbitre de grief a compétence pour entendre des litiges à ce sujet, mais que sa compétence n’est pas exclusive. Cependant, qu’en est-il du devoir de représentation juste du syndicat prévu à l’article 37 du *Code* lorsque de tels litiges sont présentés devant une instance autre que l’arbitre de grief? Un questionnement apparaît nécessaire en ce qui a trait à l’applicabilité de cette disposition du *Code*. En effet, le libellé de cette disposition législative n’est pas limitatif et ne fait nullement référence à une instance particulière tel l’arbitre de grief.

[87] Une interprétation littérale de l’article 37 du *Code* peut nous amener à conclure que cette disposition législative ne trouve application que lorsqu’il y a exercice des droits reconnus par la convention collective au sens traditionnel de l’expression. On pense dès lors à la procédure de grief. Il est cependant possible qu’une interprétation trop littérale de cette disposition législative soit, dans certaines circonstances,

the legislation dealing with human rights and serve to weaken the union's duty of fair representation, depending on the instance chosen by the latter.

[88] A broader interpretation of this provision leads us to question the real scope of employees' "rights under the collective agreement" in a bargaining unit. It is important to remember that section 37 of the *Code* places a duty of fair representation on the union with respect to "employees in the unit with respect to their rights under the collective agreement" and does not specify in any way to which instance this duty applies. Nevertheless, this provision was adopted to provide a counterbalance to the exclusive power conferred on a union to act as spokesperson for employees in a bargaining unit. An unreasonably broad interpretation of the duty of fair representation might, in a very concrete way, impose on unions a burden that exceeds their human, material and financial resources and undermine their representation capacity.

[89] Based on recent Supreme Court decisions, the situation appears to have changed and players in the labour relations community must be very vigilant in dealing with the development of case law with regard to the scope of the collective agreement.

[90] As the Honorable Justice Baudouin of the Quebec Court of Appeal has already pointed out in *Bell Canada v. STCC* (1991), 81 D.L.R. (4th) 461:

A collective agreement is not a legal system in itself, a closed system, a self-contained system, a legal universality. A collective agreement does not, in itself, make provision for all related aspects of public order. It exists in the context of a complete legal system of labour relations and in association with that system.

(page 466)

[91] The real impact of this "association" is still vaguely defined with regard to a union's duty of fair representation.

[92] If the collective agreement implicitly contains the rights and obligations arising from human rights legislation, as shown in *Parry Sound (District), Social Services Administration Board v. O.P.S.E.U., Local 324, supra*, does the union's duty of fair

de nature à favoriser un manque d'intégration de la législation portant sur les droits de la personne et à diluer le devoir de représentation juste du syndicat en fonction de l'instance choisie par ce dernier.

[88] Une interprétation plus évolutive de cette disposition nous amène à nous questionner sur la portée réelle des «droits reconnus par la convention collective» aux employés d'une unité de négociation. L'article 37 du *Code*, faut-il le rappeler, impose au syndicat un devoir de représentation juste «à l'égard des employés de l'unité de négociation dans l'exercice des droits reconnus à ceux-ci par la convention collective» et ne spécifie nullement devant quelle instance ce devoir s'applique. Par contre, cette disposition a été adoptée afin d'établir un contrepoids au pouvoir exclusif reconnu à un syndicat d'agir à titre de porte-parole des employés faisant partie d'une unité de négociation. Une interprétation démesurément large du devoir de représentation juste pourrait en outre, et ce, d'un point de vue très concret, imposer aux syndicats un fardeau allant au-delà de leurs ressources humaines, matérielles et financières et ainsi miner leur capacité de représentation.

[89] Depuis les décisions récentes de la Cour suprême, la donne semble néanmoins avoir changé et les acteurs du monde des relations du travail doivent faire preuve d'une grande vigilance face à l'évolution de la jurisprudence concernant la portée de la convention collective.

[90] Comme le mentionnait déjà l'honorable juge Baudouin de la Cour d'appel du Québec dans *Bell Canada v. STCC* (1991), 81 D.L.R. (4th) 461:

La convention collective n'est pas un système juridique en soi, un système fermé, un système clos, une universalité juridique. La convention collective ne contient pas, à elle seule, la totalité de l'ordre public qui la concerne. Elle existe par rapport à l'ensemble du système juridique des relations de travail et en symbiose avec celui-ci.

(page 466; traduction)

[91] Les effets réels de cette «symbiose» revêtent encore des contours incertains en ce qui a trait au devoir de représentation juste du syndicat.

[92] Si la convention collective contient implicitement les droits et obligations découlant des lois relatives aux droits de la personne, comme nous l'a enseigné l'affaire *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324*,

representation apply when the employees it represents want to exercise these “rights under the collective agreement” before authorities other than the grievance arbitrator?

[93] In the case before us, the union filed systemic complaints before the CHRC on behalf of a group of employees to claim their right to pay equity. The union then acted as the spokesperson for those employees in order to exercise the rights arising from the *Canadian Human Rights Act*. The union then chose to collectively defend a group of employees before the CHRC and to speak on their behalf.

[94] On October 22, 1992, the union filed an initial complaint, on its own behalf, with regard to employees in the “SC 9 TP” category. On March 4, 1994, it filed an amended complaint and another more general complaint. The two new complaints were described as “systemic complaints.”

[95] The union acted as the official spokesperson for the affected employees in the bargaining unit in order to expose the wage discrimination that they could experience. The union, in a way, subrogated the employees in asserting their rights. These employees’ claims were in the union’s hands. Moreover, it is important to remember that, in fact, the CHRC placed the individual complaints of the affected employees in abeyance so that it could process the union’s systemic complaints.

[96] The complaints filed by the union were collective in nature and it is this element that the Board was concerned with.

[97] Nevertheless, the Board has considered all the arguments presented by the parties in this matter. It is of the opinion that, due to the particular and unusual circumstances of this case, it is preferable to consider the merit of the complaint without placing any limitations on the scope of section 37 of the *Code* in a definitive manner. It is possible that this issue will resurface in the near future. At such time, the Board will need to consider a broader range of questions in light of the specifics of the case at issue. A comprehensive analysis by the Board in this regard should be conducted with a view to finding a balance of consistency between all the applicable legislation and

précité, le devoir de représentation juste du syndicat s’applique-t-il lorsque les employés qu’il représente veulent faire valoir ces droits «reconnus par la convention collective» auprès d’instances autres que l’arbitre de grief?

[93] Dans le cas qui nous occupe, le syndicat a déposé auprès de la CCDP des plaintes systémiques au nom d’un groupe d’employées afin de revendiquer leur droit à l’équité salariale. Le syndicat s’est alors fait le porte-parole des employées concernées afin de faire valoir des droits découlant de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Le syndicat a alors choisi de défendre collectivement un groupe d’employées auprès de la CCDP et de parler en leur nom.

[94] En effet, le 22 octobre 1992, le syndicat a déposé une première plainte, en son propre nom, relativement aux employées de la catégorie «SC 9 TP». Le 4 mars 1994, il a déposé une plainte modifiée ainsi qu’une autre plainte plus générale. Ces deux nouvelles plaintes ont été qualifiées de «plaintes systémiques».

[95] Le syndicat s’est fait le porte-parole officiel des employées concernées de l’unité de négociation afin de dénoncer la discrimination salariale dont elles pouvaient être victimes. Le syndicat s’est alors en quelque sorte subrogé aux employées afin de faire valoir leurs droits. Les revendications de ces employées étaient entre les mains du syndicat. D’un point de vue factuel, il est d’ailleurs important de rappeler que la CCDP a mis en suspens les plaintes individuelles des employées concernées afin de pouvoir traiter les plaintes systémiques du syndicat.

[96] Les plaintes déposées par le syndicat avaient un aspect collectif et c’est cet élément qui a interpellé le Conseil.

[97] Le Conseil a néanmoins pris connaissance de l’ensemble des arguments présentés par les parties dans le présent dossier. Il est d’avis qu’en raison des circonstances particulières et exceptionnelles de la présente affaire, il est préférable de traiter du bien-fondé de la plainte sans délimiter de manière définitive la portée de l’article 37 du *Code*. Cette question risque cependant de refaire surface dans un avenir rapproché. Un questionnement plus large de la part du Conseil sera alors nécessaire et ce, à la lumière des particularités du dossier à l’étude. Une réflexion globale du Conseil à cet égard devrait se faire dans une perspective d’équilibre entre d’une part, l’harmonisation de l’ensemble de la

the collective labour relations system established by the *Code*.

C - The Merits of the Complaint

[98] The complainant alleges that her union negotiated a discriminatory agreement as part of the pay equity settlement with the employer. She also claims that the union should have provided her with the necessary support to follow through with her individual complaint and to contest the closing of her file by the CHRC.

[99] It is important to reaffirm the principles that should govern the analysis of a complaint filed pursuant to section 37 of the *Code*. This provision of the *Code* does not allow the Board to review the decisions of a union and determine whether it made the “right” decision. This means that the Board cannot substitute its own decision for the union’s and in this way act as a court of appeal (see *Yvonne Misiura*, [2000] CIRB no. 63; and 59 CLRBR (2d) 305; and *Anthony William Amor* (1987), 70 di 98; and 18 CLRBR (NS) 249 (CLRBR no. 633)).

[100] The complainant believes that the pay equity agreement negotiated by the union and the employer is detrimental to her interests.

[101] Moreover, it is not uncommon for a union to have to deal with the diverging and even sometimes opposing interests of the employees whom it represents. In *Fred Blacklock et al.*, [2001] CIRB no. 139, the Board commented on this as follows:

[19] The Board does not sit in appeal of a union’s decision as to whether or not to process a grievance, nor will it substitute its opinion or second-guess the union’s assessment of a particular situation. It is not a tribunal of last resort, intended to deal with disgruntled union members. Complainants must be able to persuasively demonstrate, in a timely fashion, that the union acted in a manner that was arbitrary, discriminatory or in bad faith.

[20] The union is entitled to consider the legitimate interests of the bargaining unit as a whole as well as the interests of individual employees. It is entitled to base its decision on its experience in prior matters. It is not even the Board’s role to rule whether the union should have proceeded otherwise, or whether it is in agreement with the union’s decision. ...

(page 11)

législation applicable et, d’autre part, la cohérence du régime des rapports collectifs établi par le *Code*.

C - Le bien-fondé de la plainte

[98] La plaignante allègue que son syndicat a négocié une entente discriminatoire dans le cadre du règlement conclu avec l’employeur portant sur l’équité salariale. Elle soutient de plus que le syndicat aurait dû lui apporter le soutien nécessaire afin de donner suite à sa plainte individuelle et contester la fermeture de son dossier par la CCDP.

[99] Il s’avère important de réaffirmer les principes selon lesquels une plainte déposée en vertu de l’article 37 du *Code* doit être analysée. En effet, cette disposition du *Code* ne permet pas au Conseil de réviser les décisions prises par un syndicat et de déterminer si ce dernier a pris les «bonnes» décisions. Le Conseil ne peut donc pas substituer sa propre décision à celle du syndicat et jouer dès lors le rôle d’une cour d’appel des décisions du syndicat (voir *Yvonne Misiura*, [2000] CCRI n° 63; et 59 CLRBR (2d) 305; et *Anthony William Amor* (1987), 70 di 98; et 18 CLRBR (NS) 249 (CCRT n° 633)).

[100] La plaignante estime que le syndicat a négocié avec l’employeur une entente portant sur l’équité salariale à son détriment.

[101] Par ailleurs, il est fréquent qu’un syndicat soit confronté aux intérêts divergents et même parfois opposés des employés qu’il représente. Dans l’affaire *Fred Blacklock et autres*, [2001] CCRI n° 139, le Conseil a apporté les commentaires suivants à ce sujet:

[19] Il n’appartient pas au Conseil d’examiner en appel une décision d’un syndicat, ni de substituer son jugement à celui du syndicat ou de remettre en question l’opinion qu’il s’est formé d’une situation particulière. Le Conseil n’est pas un tribunal de dernier recours ayant pour rôle d’entendre les plaintes des syndiqués qui sont mécontents des décisions de leur syndicat. Les plaignants doivent être en mesure d’établir à la satisfaction du Conseil, dans les délais prescrits, que le syndicat a agi de manière arbitraire, discriminatoire ou de mauvaise foi.

[20] Le syndicat a le droit de tenir compte des intérêts légitimes de l’ensemble de l’unité de négociation en même temps que des intérêts de l’employé concerné. Il a le droit de fonder sa décision sur l’expérience acquise dans le cadre d’affaires semblables. Le Conseil n’est même pas habilité à se prononcer sur la question de savoir si le syndicat aurait pu procéder d’une autre manière ou si sa décision est justifiée...

(page 11)

[102] In the instant case, the union took steps to assert the rights of the employees it represented under the *Canadian Human Rights Act*. It filed systemic complaints with the CRHC on behalf of the affected employees. It decided to negotiate an agreement with the employer on the subject. The agreement covered thousands of employees. It is not the Board's role to decide on the legitimacy of this agreement or to interpret its content.

[103] As the Supreme Court of Canada noted in *Gendron v. Supply and Services Union of the Public Service Alliance of Canada, Local 50057, supra*, when a union chooses to defend the interests of some to the detriment of another, only the union's motives can be the subject of a complaint and not the decision itself:

... As is illustrated by the situation here a union must in certain circumstances choose between conflicting interests in order to resolve a dispute. ... In a situation of conflicting employee interests, the union may pursue one set of interests to the detriment of another as long as its decision to do so is not actuated by any of the improper motives ... and as long as it turns its mind to all the relevant considerations. The choice of one claim over another is not in and of itself objectionable. Rather, it is the underlying motivation and method used to make this choice that may be objectionable.

(pages 1328-1329)

[104] Therefore, a complainant who argues that the union failed in its duty of fair representation under section 37 of the *Code* must convince the Board that the decision of the union was arbitrary, discriminatory or in bad faith.

[105] In this instance, the parties' submissions indicate that the union made a serious analysis of the situation before it signed a comprehensive agreement with the employer and withdrew the systemic complaints it had filed with the CHRC. It examined the impact of its decision for the thousands of employees, taking all interests into account. It should also be remembered that the agreement with Bell was ratified by 75.9% of the affected employees who voted. The evidence on record, therefore, did not satisfy the Board that the union acted in a manner that was arbitrary, discriminatory or in bad faith when it negotiated the pay

[102] Dans la présente affaire, le syndicat a entrepris des démarches afin de faire valoir les droits des employées qu'il représentait en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Il a déposé des plaintes systémiques auprès de la CCDP au nom des employées concernées. Il a choisi de négocier une entente avec l'employeur à ce sujet. Cette entente concernait des milliers d'employées. Il n'appartient pas au Conseil de se prononcer sur la légitimité d'une telle entente ni sur l'interprétation de son contenu.

[103] Comme l'a fait remarquer la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Gendron c. Syndicat des approvisionnements et services de l'Alliance de la Fonction publique du Canada, section locale 50057*, précité, lorsqu'un syndicat choisit de défendre certains intérêts au détriment d'un autre, seuls les motifs retenus par le syndicat peuvent faire l'objet d'une plainte et non la décision elle-même:

... Comme l'indique la présente situation, un syndicat doit, dans certaines circonstances, faire un choix entre des intérêts opposés pour résoudre un différend... Lorsque les employés ont des intérêts opposés, le syndicat peut choisir de défendre un ensemble d'intérêts au détriment d'un autre pourvu que sa décision ne découle pas des motifs irréguliers ... et pourvu qu'il examine tous les facteurs pertinents. Le choix de présenter une demande plutôt qu'une autre ne peut en soi faire l'objet d'une objection. Ce sont plutôt les motifs sous-jacents et la méthode utilisée pour effectuer ce choix qui peuvent faire l'objet d'une objection.

(pages 1328-1329)

[104] Un plaignant qui soutient que le syndicat a manqué à son devoir de représentation juste en vertu de l'article 37 du *Code* doit donc démontrer de manière convaincante au Conseil que la décision du syndicat était empreinte de mauvaise foi, de discrimination ou qu'elle était arbitraire.

[105] Dans le cas qui nous occupe, les observations des parties démontrent que le syndicat a procédé à une analyse sérieuse de la situation avant de conclure une entente globale avec l'employeur et de se désister des plaintes systémiques auprès de la CCDP. Il a examiné l'incidence de sa décision sur des milliers d'employées, et ce, en tenant compte des intérêts généraux. De plus, il s'avère important de rappeler que l'entente conclue par le syndicat avec Bell a été ratifiée par 75,9 % des employées concernées ayant participé au scrutin. La preuve au dossier n'a donc pas convaincu le Conseil que le syndicat a agi d'une manière arbitraire,

equity agreement with the employer and when it withdrew the systemic complaints.

[106] The complainant also argued that the union should have proceeded with her individual complaint and objected to the CHRC's decision to close her file. She also alleged that the union should have provided her with a lawyer for this purpose.

[107] Without touching on its jurisdiction in the matter, the Board would like to say that it would have been inconsistent for the union to negotiate a comprehensive agreement with the employer in order to end the pay equity dispute once and for all, while at the same time pursuing the complainant's individual complaint. As part of this agreement, the union undertook to withdraw from any proceedings relating to the complaints and to "recommend to the Commission and the complainants that all of the individual complaints filed by its members should also be settled and withdrawn" (translation).

[108] In that regard, the Board could not find that the union's refusal to challenge the CHRC's decision to close the complainant's file after a comprehensive agreement had been signed was made in a manner that was arbitrary, discriminatory or in bad faith. The union instead maintained that it considered the position it took when it signed the comprehensive agreement with the employer was in the interests of all the affected employees. Without judging the union's decision, the Board notes that this decision was not tainted by any of the motives proscribed by section 37 of the *Code* towards the complainant.

1 - Communication with the Union

[109] In addition, the Board has carefully analyzed the complainant's submissions concerning the emails exchanged between herself and the union, beginning on September 30, 2002, and the language used. The Board notes that the union did not reply to the complainant's email of October 9, 2002, until she asked her question again in January 2003.

[110] Accordingly, the Board notes a failure of communication in that regard. However, a failure of communication does not, in itself, constitute a violation of section 37 of the *Code*. Since the union showed how a technical error and an absence of several weeks by the president could explain why the complainant's email,

discriminatoire ou de mauvaise foi en négociant l'entente sur l'équité salariale avec l'employeur et en se désistant des plaintes systémiques.

[106] La plaignante fait en outre valoir que le syndicat aurait dû faire progresser sa plainte individuelle et contester la décision de la CCDP de fermer son dossier. Elle allègue de plus que le syndicat aurait dû lui fournir les services d'un avocat pour ce faire.

[107] Sans traiter de sa compétence en la matière, le Conseil aimerait mentionner qu'il aurait été incohérent pour le syndicat de négocier une entente globale avec l'employeur visant à mettre définitivement un terme au litige relatif à l'équité salariale tout en faisant progresser la plainte individuelle de la plaignante. En effet, dans le cadre de cette entente, le syndicat s'est engagé à se désister de toute procédure concernant les plaintes et à «recommander à la Commission et aux plaignants(e)s que toutes les plaintes individuelles déposées par ses membres soient également réglées et retirées».

[108] À cet égard, le Conseil ne pourrait pas conclure que le refus du syndicat de contester la décision de la CCDP de fermer le dossier de la plaignante à la suite de la conclusion d'une entente globale constituait un geste arbitraire, discriminatoire ou empreint de mauvaise foi. Le syndicat a plutôt maintenu la position qu'il avait prise au moment de conclure l'entente globale avec l'employeur, et ce, dans ce qu'il estimait être l'intérêt général des employées concernées. Sans porter de jugement sur la décision du syndicat, le Conseil constate qu'elle n'était pas empreinte des motifs proscriés par l'article 37 du *Code* à l'endroit de la plaignante.

1 - Les communications avec le syndicat

[109] Par ailleurs, le Conseil a analysé avec attention les observations de la plaignante au sujet des courriels échangés entre elle et le syndicat à compter du 30 septembre 2002 ainsi que de la langue alors utilisée. Le Conseil a pris note du fait que le syndicat n'a répondu au courriel de la plaignante du 9 octobre 2002 que lorsqu'elle a réitéré sa demande en janvier 2003.

[110] Le Conseil constate donc un défaut de communication à cet égard. Toutefois, un défaut de communication ne constitue pas, en soi, une violation de l'article 37 du *Code*. Dans la mesure où le syndicat a expliqué qu'une erreur technique et l'absence de la présidente durant plusieurs semaines pouvaient

addressed directly to the president of the union, had remained unanswered, and since the president subsequently replied to the complainant in January 2003, this failure of communication cannot easily be interpreted as a violation of section 37 of the *Code*.

[111] As for the language of communication, the Board is sensitive to the complainant's request to be served by the union in the language of her choice. The Board has noted that the replies emailed to the complainant were in English despite her request to receive the union's reply in French. The Board further notes that the president of the union replied to the complainant verbally in French on January 27, 2003, explaining that it had been difficult to respond quickly to her request because she had had to have her remarks translated first.

[112] This is not the first time that a section 37 complaint concerning the language used by the union has been filed with the Board.

[113] In *Francesco La Giorgia*, November 12, 2004 (CIRB LD 1162), the Board made the following comments on this subject:

Nevertheless, the Board wants to comment on the issue of the communication and language, which is of importance to the complainant. It is true that the language and jargon used by labour relations practitioners can be overwhelming to members who are dealing with the union, especially if the conversation or documentation is not in the official language of their choice.

Although there appears to be no contractual or legal obligation for the union to address the complainant in English, in such circumstances, it may be advisable for the union to attempt to find someone who can assist him, or any other member for that matter, in his preferred language. This may avoid misunderstandings especially at times when the paying members need to fully understand and be comfortable with the union's decisions regarding their grievances. ...

(page 8)

[114] The Board considers that these comments, with the necessary modifications, apply to the instant case despite the fact that the Board does not find that the union was in violation of section 37 of the *Code*.

expliquer pourquoi le courriel de la plaignante adressé directement à la présidente du syndicat était resté sans réponse, et que la présidente elle-même a par la suite répondu à la plaignante en janvier 2003, il est difficile d'associer ce défaut de communication à un manquement à l'article 37 du *Code*.

[111] Quant à la langue de communication, le Conseil est sensible à la revendication de la plaignante d'être servie dans la langue de son choix par le syndicat. Le Conseil a remarqué que les réponses transmises à la plaignante par courriel l'ont été en anglais, et ce, malgré sa demande d'obtenir une réponse du syndicat en français. Le Conseil a en outre constaté que la présidente du syndicat a, le 27 janvier 2003, transmis une réponse verbale finale à la plaignante en français, et ce, en lui expliquant qu'il lui avait été difficile de répondre rapidement à sa demande puisqu'elle devait d'abord faire traduire ses commentaires.

[112] Ce n'est pas la première fois qu'une plainte en vertu de l'article 37 du *Code* relativement à la langue utilisée par le syndicat est déposée devant le Conseil.

[113] Dans l'affaire *Francesco La Giorgia*, 12 novembre 2004 (CCRI LD 1162), le Conseil a présenté les commentaires suivants à ce sujet:

Néanmoins, le Conseil veut apporter des commentaires sur la question de la communication et de la langue, qui est importante pour le plaignant. Il est vrai que la langue et la façon de s'exprimer utilisés par les représentants en matière de relations du travail peuvent paraître complexes aux yeux des membres qui traitent avec le syndicat, en particulier si la conversation ou la documentation n'est pas dans la langue officielle de leur choix.

Même s'il appert qu'il n'y a aucune obligation contractuelle ou juridique enjoignant le syndicat de s'adresser au plaignant en anglais, dans de telles circonstances, il est recommandé que le syndicat trouve une personne ou tout autre membre pour assister le plaignant dans la langue de son choix. Cela permettrait d'éviter certains malentendus, en particulier lorsque les membres en règle doivent comprendre parfaitement et être à l'aise avec les décisions du syndicat concernant leurs griefs...

(pages 8-9)

[114] Le Conseil estime que ces commentaires s'appliquent dans le cas présent, avec les adaptations nécessaires, et ce, malgré le fait que le Conseil ne puisse conclure à un manquement à l'article 37 du *Code* par le syndicat à cet égard.

[115] For all these reasons, the complaint is dismissed.

[115] Pour tous ces motifs, la plainte est rejetée.

CASES CITED

Amor (Anthony William) (1987), 70 di 98; and 18 CLRBR (NS) 249 (CLRB no. 633)

Bell Canada v. STCC (1991), 81 D.L.R. (4th) 461 (Que C.A.)

Blacklock (Fred) et al., [2001] CIRB no. 139

Dumontier (Yves), [2002] CIRB no. 165; and 92 CLRBR (2d) 94

Gendron v. Supply and Services Union of the Public Service Alliance of Canada, Local 50057, [1990] 1 S.C.R. 1298

La Giorgia (Francesco), November 12, 2004 (CIRB LD 1162)

Misiura (Yvonne), [2000] CIRB no. 63; and 59 CLRBR (2d) 305

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

Quebec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) v. Quebec (Attorney General), [2004] 2 S.C.R. 185

STATUTES CITED

Canada Labour Code, Part I, ss. 14.1; 16(m.1); 37; 60; 97(1), 97(2)

Canadian Human Rights Act, ss. 11, 11(1)

AFFAIRES CITÉES

Amor (Anthony William) (1987), 70 di 98; et 18 CLRBR (NS) 249 (CCRT n° 633)

Bell Canada v. STCC (1991), 81 D.L.R. (4th) 461 (C.A. Qué.)

Blacklock (Fred) et autres, [2001] CCRI n° 139

Dumontier (Yves), [2002] CCRI n° 165; et 92 CLRBR (2d) 94

Gendron c. Syndicat des approvisionnements et services de l'Alliance de la Fonction publique du Canada, section locale 50057, [1990] 1 R.C.S. 1298

La Giorgia (Francesco), 12 novembre 2004 (CCRI LD 1162)

Misiura (Yvonne), [2000] CCRI n° 63; et 59 CLRBR (2d) 305

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

Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général), [2004] 2 R.C.S. 185

LOIS CITÉES

Code canadien du travail, Partie I, art. 14.1; 16m.1); 37; 60; 97(1), 97(2)

Loi canadienne sur les droits de la personne, art. 11, 11(1)