

*Une bataille juridique*  
**tout à fait légitime**

**Des systèmes convergents exercent une pression à la hausse sur la création de milieux de travail sains sur le plan psychologique**



Mise à jour du rapport intitulé **Le stress au travail et les dommages psychologiques dans le contexte juridique canadien** – document à l'intention de la Commission de la santé mentale du Canada  
[[www.commissionsantementale.ca](http://www.commissionsantementale.ca), le « rapport Shain »]

**Martin Shain J.S.D.**  
Mai 2010

*Les opinions exprimées aux présentes sont celles de  
la Commission de la santé mentale du Canada.*

*La production de ce rapport a été rendue possible grâce  
à la contribution financière de Santé Canada.*

**L**e rapport original, intitulé *Le stress au travail et les dommages psychologiques dans le contexte juridique canadien*, affirmait que le Canada assiste actuellement à l'apparition d'une obligation juridique de fournir et de maintenir un environnement de travail sain sur le plan psychologique.

« Un milieu de travail sain sur le plan psychologique est un milieu qui ne tolère aucun dommage à la santé mentale des employés causé de manière négligente, inconsidérée ou délibérée » (rapport original).

Autrement dit, il s'agit d'un milieu dans lequel tous les efforts sont déployés afin « d'éviter les dommages raisonnablement prévisibles à la santé mentale des employés » (rapport original).

Depuis la publication de ce rapport, il est devenu encore plus évident qu'une telle obligation existe, qu'elle gagne en cohérence et que les employeurs qui l'ignorent s'exposent de plus en plus au risque d'être tenus responsables des préjudices psychologiques subis par des employés.

Dans le domaine du droit, sept grandes tendances s'intensifient d'année en année.

Prises ensemble, ces tendances exercent une pression qui engendre une « bataille juridique tout à fait légitime » dans laquelle le tout est beaucoup plus important que la somme des parties.

De plus, les recours qui s'offrent aux employés se multiplient et, pour la première fois dans l'histoire du Canada, il semble qu'une réelle réparation pour des préjudices à la santé psychologique soit à la portée d'une bonne partie, sinon de la majorité, des travailleurs.

La présente mise à jour du précédent rapport (« le rapport original ») présente et commente certaines des réalisations les plus importantes qui se sont produites ou qui sont devenues de plus en plus évidentes depuis 2009.

## Résumé des tendances

---

Les figures 1 et 2 illustrent les tendances observées depuis quelques années dans le domaine juridique.

La figure 1 démontre la tendance à considérer les conduites causant des préjudices psychologiques comme inacceptables et à admettre ces dernières comme des motifs potentiels de poursuite en justice.

Il y a dix ans à peine, seuls les gestes flagrants de harcèlement et d'intimidation causant des dommages psychologiques graves faisaient l'objet de poursuites. Aujourd'hui, même le fait d'assigner de façon chronique et négligente une charge de travail excessive peut entraîner des poursuites dans certaines conditions.

La figure 2 illustre comment cette tendance est en réalité le résultat direct du chemin parcouru dans pas moins de sept sphères du droit. Elle présente aussi les réalisations atteintes dans ces sphères.

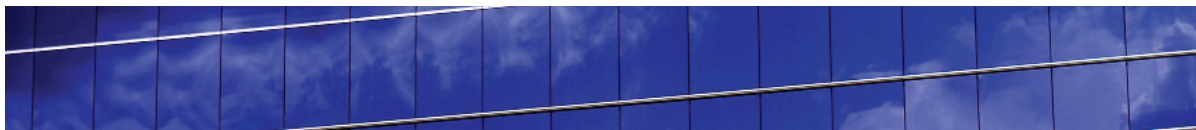
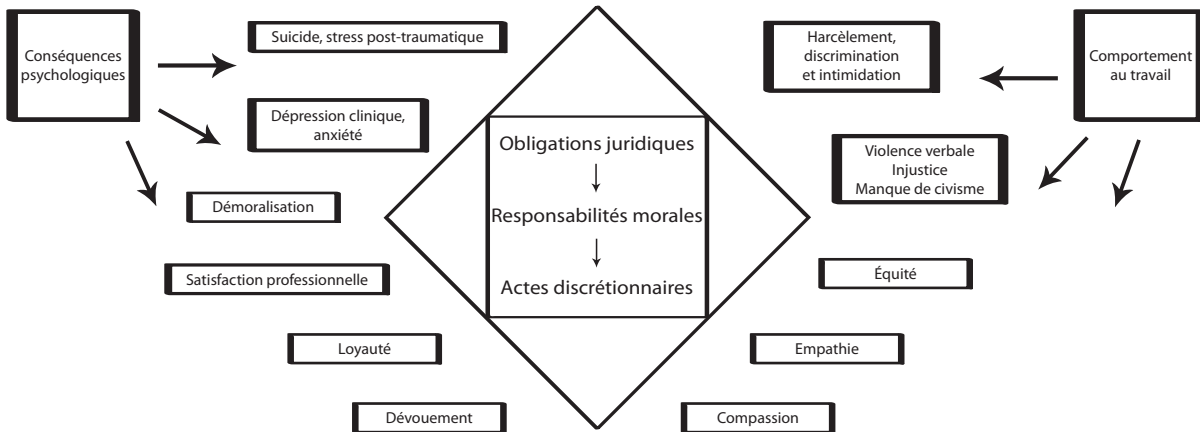


Figure 1 : Tendances en matière d'obligations juridiques de 2001 à 2010



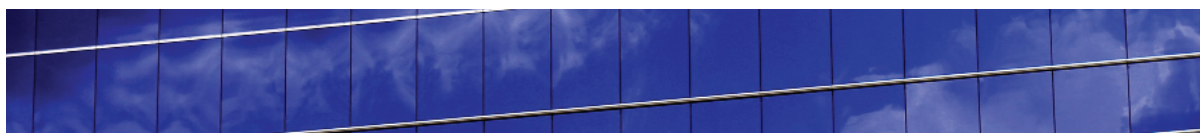
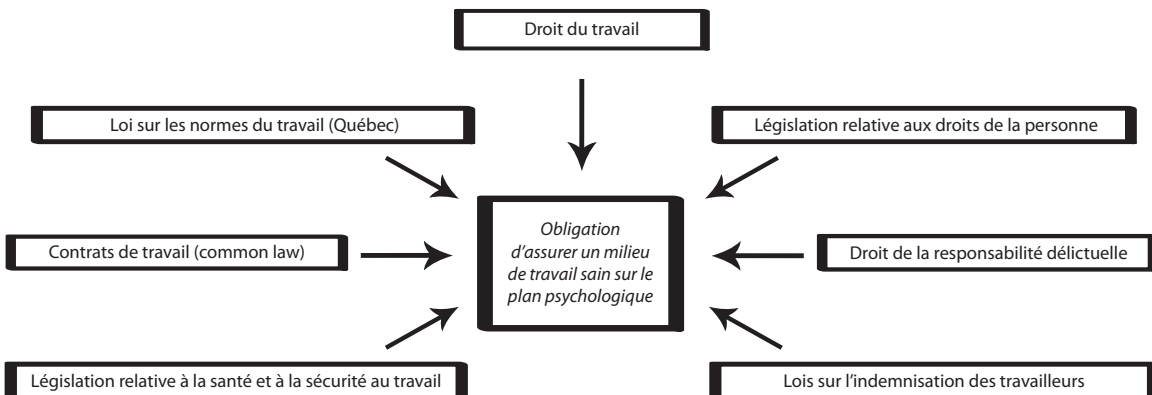
Réduire les obligations juridiques créées de l'incertitude et de l'imprévisibilité

Zone des obligations juridiques : Zone dans laquelle les actes de l'employeur quant à l'organisation du travail sont limités par des obligations et des conséquences juridiques, ces actes entraînant des préjudices psychologiques prévisibles.

Zone des responsabilités morales : Zone dans laquelle les actes de l'employeur sont limités par des obligations morales. Ces obligations sont fondées sur le caractère préjudiciable connu ou fortement soupçonné de certains actes concernant l'organisation du travail sur la santé mentale des employés.

Zone des actes discrétionnaires : Zone dans laquelle les actes de l'employeur n'ont pas de portée morale ni juridique car n'ayant pas de conséquences néfastes prévisibles sur la santé mentale des employés.

Figure 2 : Sources du droit concernées par l'obligation de fournir un milieu de travail sain sur le plan psychologique



## Législation relative aux droits de la personne \_\_\_\_\_

Dans plusieurs régions du pays, les lois régissant les droits de la personne sont de plus en plus favorables aux réclamations d'employés pour harcèlement, terme que les tribunaux interprètent de manière assez libérale.

Voici quelques exemples des tendances dans ce domaine.

### *Le cas Bertrend en Colombie-Britannique<sup>1</sup>*

Lorsqu'un employeur découvre qu'un employé souffre de dépression, il a l'obligation de répondre aux besoins de ce dernier dans des limites acceptables.

La présence d'une telle condition peut raisonnablement être déduite de l'observation et du témoignage des employés eux-mêmes et est valable même en l'absence d'une preuve médicale.

Si l'on juge que la dépression est la cause de problèmes de rendement, des recherches minutieuses doivent être entreprises pour confirmer ou infirmer les soupçons. Il est inacceptable de rire d'une personne qui manifeste des signes de dépression ou de la tourner en ridicule.

Le fait de renvoyer un employé ou de le pénaliser parce qu'il manifeste des signes de dépression peut être considéré comme de la discrimination fondée sur des troubles de santé mentale, ce qui va à l'encontre de l'article 13 du Human Rights Code de la Colombie-Britannique.

Le cas présenté ici est important dans la mesure où le tribunal n'a pas exigé le dépôt d'une preuve médicale de dépression clinique comme condition à l'obligation de s'adapter aux besoins de l'employé créés par ses troubles de santé mentale. Le rapport original avait mis en évidence le fait que les tribunaux des droits de la personne ont tendance à utiliser une définition assez libérale des troubles de santé mentale. Il semble que cette tendance se maintienne.

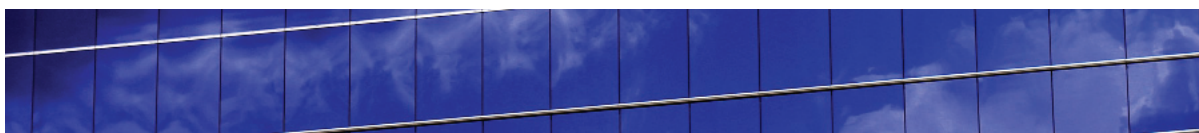
Pour les employeurs, cette tendance implique qu'ils doivent porter une attention particulière aux signes de maladie mentale qui soulèveraient des préoccupations chez toute personne raisonnable. Une fois qu'un trouble est détecté ou fortement soupçonné chez un employé, la nature et la portée de l'obligation juridique de répondre à ses besoins demeurent toutefois très floues.

Cela dit, si l'on applique le principe de précaution à de tels cas, l'employeur devrait entamer des recherches minutieuses lorsque des problèmes de rendement d'un employé sèment le doute sur son état mental<sup>2</sup>.

Lorsqu'un employeur découvre qu'un employé souffre de dépression, il a l'obligation de répondre aux besoins de ce dernier dans des limites acceptables.

Il importe de rappeler que l'employeur n'a pas à jouer au médecin ni au psychologue. Son devoir consiste plutôt à ne pas envenimer les choses par des gestes maladroits et inappropriés ni par des questions indiscrettes<sup>3</sup>, par exemple.

Lorsqu'il devient évident que des interventions normales, fondées sur une négociation constructive, n'entraînent pas une amélioration du rendement professionnel d'un employé, la



ligne de conduite la plus prudente est de diriger ce dernier vers un programme de soutien des employés, si possible, ou de lui conseiller de chercher de l'aide de son côté.

Selon les circonstances, les actes des employeurs qui ne respectent pas cette approche peuvent être jugés non seulement discriminatoires mais considérés également comme un assaut à la dignité personnelle. Des dommages-intérêts peuvent être accordés en conséquence, comme dans ce cas.

#### *La poursuite en appel de Lane en Ontario<sup>4</sup>*

En 2007, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario jugeait que les besoins des employés ayant des troubles de santé mentale devaient être satisfaits en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario et que ce droit doit être maintenu même dans le cas où un demandeur n'at pas avisé son employeur qu'il souffrait d'un trouble bipolaire au moment de l'embauche<sup>5</sup>.

En appel, la Cour divisionnaire de l'Ontario a confirmé que l'obligation générale de répondre aux besoins d'un employé n'est pas dissoute par le fait que l'employé en question n'ait pas déclaré ses problèmes de santé mentale avant l'embauche ou au moment de celle-ci. En se fondant sur le critère de raison établi dans l'affaire *Dunsmuir c. Nouveau-Brunswick*<sup>6</sup>, la Cour a jugé raisonnable la décision du tribunal de première instance.

Compte tenu de leur importance, les faits de l'affaire Lane sont présentés dans les paragraphes suivants.

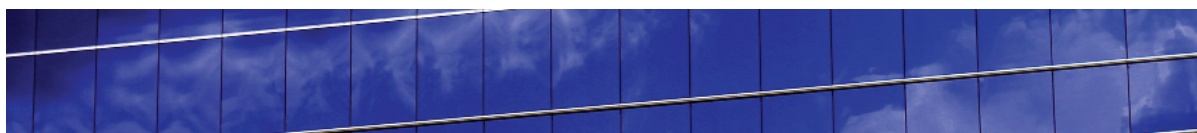
Monsieur Lane a été embauché par ADGA à titre d'analyste du contrôle de la qualité. Ses responsabilités incluaient des tâches dites « essentielles pour la sécurité des missions » telles que des essais de logiciels d'artillerie.

Quelques jours après avoir commencé à travailler, Monsieur Lane a avisé son superviseur qu'il souffrait d'un trouble bipolaire et que des mesures d'adaptation devaient être mises en place pour répondre à ses besoins.

Ces mesures consistaient à surveiller l'apparition chez Monsieur Lane de signes avant-coureurs d'un épisode maniaque et, le cas échéant, à communiquer avec sa femme ou son médecin et à lui permettre, à l'occasion, de prendre congé pour éviter qu'il ne passe d'un stade prémaniaque à un épisode maniaque caractérisé.

Son superviseur ne lui a donné aucune garantie mais il s'est engagé à le recontacter à ce sujet.

Le stress et l'anxiété vécus par Monsieur Lane dans l'attente d'une réponse à sa demande ont provoqué chez lui l'apparition de symptômes annonciateurs d'une phase maniaque. Et malgré le fait que son superviseur et son directeur étaient au courant de cette situation au moment de leur rencontre quelques jours plus tard, ils ne lui proposé aucune mesure d'adaptation pour répondre à ses besoins. Ils n'ont pas non plus envisagé de reporter la réunion afin d'obtenir plus de renseignements et n'ont demandé aucun avis juridique. Au lieu de cela, ils ont immédiatement congédié Monsieur Lane, déclenchant chez ce dernier une vive réaction qui l'a mené à un épisode maniaque caractérisé. Monsieur Lane a été hospitalisé pendant douze jours. En raison de son incapacité à se trouver un autre emploi, il a souffert d'une grave



dépression. Sa situation financière s'est détériorée et il a dû vendre sa maison. Enfin, son mariage a été rompu.

Dans sa décision, le tribunal a mentionné que la direction avait congédié Monsieur Lane à cause de son trouble bipolaire et des perceptions qu'eux-mêmes entretenaient quant à cette condition, sans même procéder [Traduction] « à une enquête sur la nature de son état ou sur les mesures d'adaptation possibles en milieu de travail. »

En outre, le tribunal a conclu qu'ADGA avait violé l'obligation procédurale de prendre des mesures d'adaptation et que cela constituait en soi une forme de discrimination. L'obligation procédurale de prendre des mesures d'adaptation exigeait dans ce cas-ci que [Traduction] « les personnes responsables effectuent un examen plus approfondi de la nature des troubles bipolaires [...] et qu'elles établissent un meilleur pronostic relativement aux répercussions probables de l'état de [Monsieur Lane] sur le milieu de travail. »

Le tribunal rejetait aussi l'argument d'ADGA selon lequel Monsieur Lane avait le devoir de dévoiler ses problèmes de santé mentale durant le processus d'embauche.

Le tribunal a plutôt conclu que si Monsieur Lane avait révélé cette information, cela aurait vraisemblablement déclenché chez la plupart des employeurs une réaction stéréotypée à propos de son aptitude à exercer les fonctions du poste offert et le refus de l'embaucher; l'occasion d'examiner la possibilité d'instaurer des mesures d'adaptation aurait été manquée.

Relativement aux dommages-intérêts accordés, le tribunal a tenu les propos suivants : [Traduction] « Le cas dont il était question était celui d'un défendeur dont l'ignorance de ses responsabilités en tant qu'employeur en vertu du Code était particulièrement flagrante.

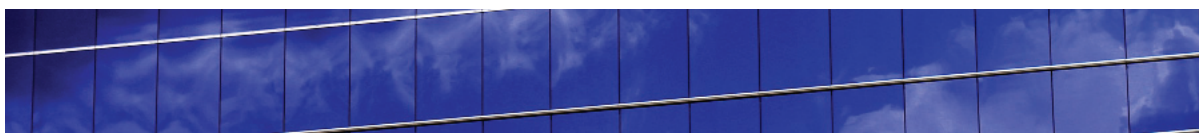
Aucune politique n'était en place dans le milieu de travail concerné pour traiter des cas de handicap. De plus, la haute direction s'est montrée singulièrement inconsciente de ses obligations [...] »

Le tribunal a jugé que le congédiement de Monsieur Lane par ADGA avait été [Traduction] « non seulement précipité, sans qu'aucune évaluation de l'état de Monsieur Lane ait été effectuée, mais aussi marqué par une complète indifférence pour l'ampleur des conséquences, puisque rien n'a été fait au cours de cette journée pour veiller à ce que Monsieur Lane, dans son état prémaniaque, rentre en toute sécurité à la maison et obtienne des soins médicaux. »

Le tribunal a accordé à Monsieur Lane 35 000 dollars en dommages-intérêts généraux, 10 000 dollars pour souffrance psychologique, une somme additionnelle de 34 278,75 dollars en dommages-intérêts particuliers, de même que des intérêts pour les périodes ayant précédé et suivi la décision.

Pour ce qui est des réparations d'intérêt public, le tribunal a ordonné à ADGA d'établir une politique écrite sur la discrimination et de retenir les services d'un consultant pour dispenser une formation à tous les employés, les superviseurs et les gestionnaires concernant l'obligation des employeurs en vertu du Code, en mettant l'accent en particulier sur les mesures d'adaptation relatives aux personnes souffrant de troubles mentaux.

Commentant cette décision, la commissaire en chef des droits de la personne de l'Ontario, Barbara Hall, a affirmé la chose suivante : [Traduction] « Cette affaire crée un précédent



pour les cas de troubles de santé mentale en Ontario. Il faut que les employeurs comprennent les risques que représente pour eux le congédiement sommaire d'une personne atteinte d'un handicap tel qu'un trouble bipolaire. »

Elle ajoutait ceci : [Traduction] « L'obligation de prendre des mesures d'adaptation est une réalité. À l'échelle systématisée<sup>7</sup>, la décision renforce clairement le devoir des employeurs à prendre au sérieux toutes les demandes de mesures d'adaptation et à les traiter de la façon appropriée. Sur le plan personnel, les effets dévastateurs des événements sur la vie de Monsieur Lane auraient été bien différents si l'on avait fait un effort véritable pour examiner la question avec lui et apporter des solutions créatives et personnalisées. »

En maintenant la décision du tribunal, la Cour divisionnaire a conclu, après avoir consulté de manière approfondie la jurisprudence en la matière, que les faits et gestes de l'employeur étaient effectivement inconsiderés et qu'ils démontraient son incapacité à anticiper les conséquences raisonnablement prévisibles de son refus de répondre aux besoins de l'employé relativement à ses troubles de santé mentale.

La Cour a également maintenu les réparations d'intérêt public exigées du tribunal de première instance et mentionnées précédemment.

Si l'obligation imposée à l'employeur dans ce dossier semble lourde, la transcription révèle que Monsieur Lane avait précédemment travaillé pour un autre employeur et qu'il avait bien évolué dans l'environnement que celui-ci lui offrait malgré ses troubles de santé mentale. Il avait suivi la même approche que celle qui avait échoué chez ADGA, c'est-à-dire qu'il avait informé son employeur de sa condition après son embauche et fourni une liste des choses à faire s'il manifestait des signes annonciateurs d'un épisode maniaque. Son employeur avait pris des mesures pour répondre à ses besoins : lorsque Monsieur Lane devait s'absenter, il redistribuait tout simplement le travail comme il l'aurait fait en cas d'absence d'un employé atteint de toute autre maladie. Monsieur Lane avait obtenu d'excellentes évaluations de rendement dans cette entreprise.

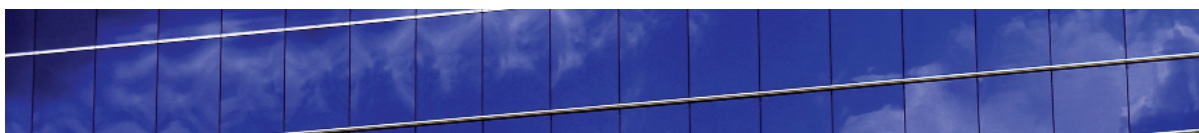
En consultant la jurisprudence de la Commission ontarienne des droits de la personne depuis l'expansion de ses pouvoirs en 2008, Moffat remarque que cette instance peut elle-même rédiger des règles si une partie en fait la demande et peut exiger du Tribunal qu'il les prenne en considération.

En d'autres mots, il n'est pas nécessaire qu'une personne porte plainte pour que la Commission exploite sa capacité d'élaboration des règles.

[Traduction]

« Cela signifie que la Commission peut continuer à influencer la jurisprudence en matière des droits de la personne par l'entremise de ses pouvoirs d'élaboration de règles<sup>8</sup> ».

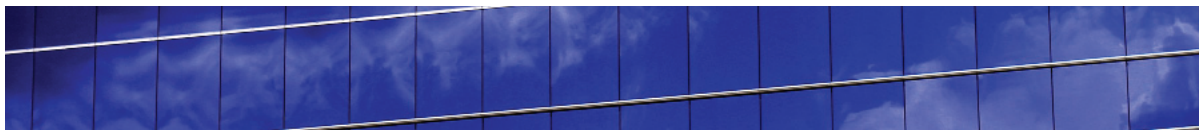
Les réparations d'intérêt public de la Commission ontarienne et du Tribunal pourraient donc être d'une importance capitale pour les employeurs du fait que ces réparations pourraient se traduire par des intrusions dans les droits des gestionnaires. S'il est souhaitable, pour les employés, qu'il existe un processus légalement contraignant capable d'imposer l'épuration de tout environnement de travail malsain, en revanche il n'est pas dans l'intérêt des employeurs de laisser la situation évoluer jusqu'à ce qu'une tierce partie prenne les rênes dans certains





aspects des entreprises. Une fois de plus, selon le principe de précaution, l'idéal serait de prévenir de telles intrusions par l'élaboration, la mise en place et la surveillance de politiques favorisant un milieu de travail sain sur le plan psychologique.

Le cas Lane résumé précédemment doit également être étudié dans le contexte des modifications apportées au Code des droits de la personne de l'Ontario grâce auxquelles il est maintenant plus facile et plus rapide pour les employés de porter plainte et grâce auxquelles le plafond pour les dommages accordés dans les affaires de préjudices psychologiques a été supprimé.



# Lois sur l'indemnisation des travailleurs \_\_\_\_\_

## *Le cas Plesner de la Colombie-Britannique*<sup>9</sup>

Dans l'appel d'une décision du Tribunal d'appel en matière d'indemnisation des travailleurs, la Cour d'appel de la Colombie-Britannique a aboli les dispositions prévues dans la législation provinciale relative à l'indemnisation des travailleurs qui accordaient une indemnisation pour stress psychologique seulement s'il se manifestait par une *réaction vive à un événement traumatisant soudain et imprévu survenu du fait et au cours de l'emploi du travailleur*. (Italiques ajoutés)

D'une part, la Cour a jugé que cette contrainte allait à l'encontre de l'article 15 de la Charte canadienne des droits et libertés puisque, en imposant des normes de preuve plus élevées aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale, elle traitait ces dernières différemment de celles souffrant de problèmes physiques. D'autre part, la Cour a jugé que cette contrainte ne pouvait être levée par l'invocation de l'article 1 de cette même Charte.

Ce premier article de la Charte garantit les droits et libertés qui y sont énoncés. Ils ne peuvent être restreints que par une règle de droit, dans des limites raisonnables et à condition que la justification puisse se démontrer dans le cadre d'une société libre et démocratique.

Selon le premier paragraphe de l'article 15 de la Charte, la loi ne fait exception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment de discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les problèmes de santé mentale ou physique.

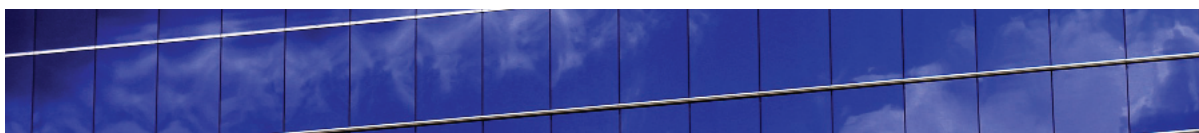
Les travailleurs souffrant exclusivement de blessures psychologiques sont soumis à un critère d'admissibilité à l'indemnisation beaucoup plus exigeant que ne le sont les employés souffrant de blessures physiques ou de dommages psychologiques occasionnés par des blessures physiques liées au travail.

Le demandeur avait pour argument que la norme de preuve pour satisfaire le critère d'admissibilité à l'indemnisation pour les accidents physiques reposait sur le simple fait qu'ils se soient produits du fait et au cours de l'emploi alors que dans le cas de blessures psychologiques, un critère additionnel limitait l'indemnisation à ceux qui avaient souffert d'une vive réaction à un événement traumatisant soudain et imprévu.

Essentiellement, ce critère additionnel représentait une discrimination fondée sur une caractéristique personnelle, à savoir les problèmes de santé mentale.

La Cour a soutenu que l'objectif de la législation est d'indemniser tout préjudice causé par le travail. Toutefois, l'expérience démontre qu'elle indemnise les blessures physiques d'une façon et les blessures psychologiques d'une autre.

En réalité, le traitement discriminatoire fait en sorte de priver d'une indemnisation des travailleurs ayant subi des préjudices psychologiques qui sont tout aussi liés au travail que les préjudices physiques subis par d'autres travailleurs, pourtant admissibles à une indemnisation.



Les travailleurs souffrant exclusivement de blessures psychologiques sont soumis à un critère d'admissibilité à l'indemnisation beaucoup plus exigeant que ne le sont les employés souffrant de blessures physiques ou de dommages psychologiques occasionnés par des blessures physiques liées au travail.

La Cour a ordonné au Tribunal d'appel en matière d'indemnisation des travailleurs de réviser sa décision à la lumière de ce jugement.

Cette décision a élargi la brèche dans le rempart que représentent les politiques d'indemnisation des travailleurs et qui a jusqu'à maintenant limité les réclamations pour préjudices liés à un stress chronique.

Bien qu'il y ait eu quelques exceptions à cette pratique dans les dernières années, il s'agit là du premier dossier à utiliser une contestation constitutionnelle pour débattre de la politique sociale sur laquelle repose le refus des réclamations pour stress chronique.

Une affaire de ce type aura certainement des répercussions ailleurs au pays. En effet, d'autres demandeurs impliqués dans des situations similaires souhaiteront certainement se servir de la contestation constitutionnelle pour leur requête.

### *La poursuite en appel d'Embanks en Nouvelle-Écosse<sup>10</sup>*

Ce cas illustre une autre faille dans le rempart que représentent les politiques d'indemnisation des travailleurs et qui a traditionnellement limité les réclamations possibles pour des préjudices liés à un stress chronique.

Si la loi apparaît quelque peu incohérente à l'échelle du pays, le cas Embanks s'ajoute aux nombreuses autres affaires présentées dans le rapport original qui remettent en question la sagesse reçue des tribunaux, pour laquelle le stress chronique ne peut tout simplement pas constituer le motif de réclamations légitimes.

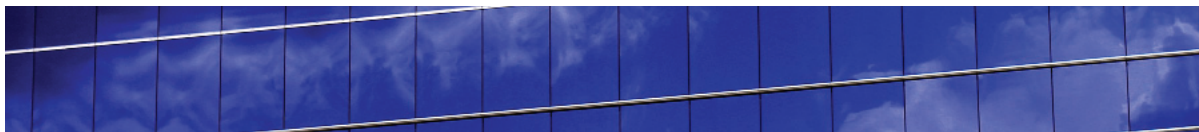
En effet, dans le dossier Embanks, la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse a soutenu que le « stress à instauration graduelle » (aussi appelé « stress chronique »), ou plus précisément le préjudice psychologique qui en résulte, peut faire l'objet d'une indemnisation si les événements relatés sont inusités et excessifs selon les normes de l'industrie ou de la profession en question.

### *Les cas des arrêts cardiaques*

Si la norme régissant l'indemnisation en cas de stress chronique (ou à instauration graduelle) est clairement en train de s'assouplir au Canada, bien que de différentes façons selon les régions, il y a également une tendance à indemniser les blessures psychologiques résultant d'un stress chronique et aigu par l'entremise d'un autre processus, celui des sentences prononcées (généralement en appel) en faveur des victimes d'arrêt cardiaque et de leur famille.

Il existe plusieurs cas de ce type. L'un d'entre eux, récemment instruit, résume particulièrement bien la question<sup>11</sup>.

Dans cette affaire, la politique de la Commission a permis l'admissibilité à des prestations pour l'aggravation d'une maladie cardiaque préexistante causée par le travail, si cette aggravation



consistait en l'apparition rapide de symptômes (c'est-à-dire dans un délai raisonnable) à la suite d'un effort physique inhabituel ou d'un stress émotionnel aigu lié au travail.

Le cas dont il est question ici met en scène un conducteur de camion sur longue distance ayant été soumis à la chaleur, à l'humidité et à un espace exigu alors qu'il était cloîtré dans son camion durant tout un week-end, loin de la maison, pour une livraison à faire le lundi suivant.

Le travailleur était furieux à l'endroit de ses employeurs qui lui avaient assigné cette tâche tout en sachant qu'il arriverait trop tard pour effectuer la livraison et qu'il devrait attendre tout le week-end dans son camion.

L'employé ne pouvait pas sortir de son camion pour des raisons de sécurité.

De plus, le travailleur, incapable de se procurer une nourriture saine, ne pouvait pas suivre le régime alimentaire que lui imposait le type de diabète dont il était atteint. Il lui était donc impossible de surveiller sa santé.

L'employé avait également des problèmes d'hypertension, de rein et de vésicule biliaire.

Peu de temps après avoir finalement effectué sa livraison, le travailleur a été victime d'un arrêt cardiaque un peu plus loin sur son trajet.

Le tribunal a accepté la conclusion d'un témoin expert du domaine médical, que voici :

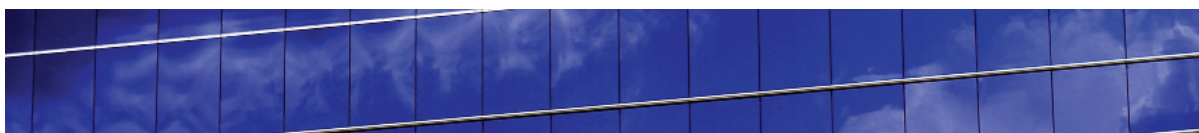
[Traduction]

« Il est évident qu'il a succombé à une mort cardiovasculaire et il est également évident que les facteurs de risque qu'il présentait, particulièrement son diabète, ont joué un rôle important dans son décès. Je crois qu'il est aussi très probable que le stress auquel il a été soumis au moment de sa mort ou peu de temps avant celle-ci a précipité son décès. Ce stress a été causé particulièrement par le fait d'avoir conduit dans une tempête, dans des conditions de chaleur et d'humidité élevées ayant entraîné sa déshydratation, son *anxiété* par rapport à la surveillance de son diabète et sa *colère*. La présence concomitante de ces agents stressants a causé un déséquilibre dans le processus de coagulation de son organisme, ce qui a probablement entraîné la thrombose d'une de ses artères coronariennes ou une arythmie cardiaque et, ultimement, sa mort. (Italiques ajoutés)

La sentence imposée aux employeurs dans de tels cas prend souvent la forme d'une augmentation des primes à payer à la commission d'indemnisation des accidents de travail de la province concernée et, à l'occasion, d'une amende ou d'une participation à des programmes spéciaux.

J'en conclus donc qu'il avait certainement une maladie cardiovasculaire préexistante; toutefois, le long voyage qu'il a dû faire a provoqué chez lui de l'*anxiété* et de la *colère* ainsi qu'une incapacité à maîtriser son diabète, éléments qui représentent tous des catalyseurs dans sa mort soudaine. » (Italiques ajoutés)

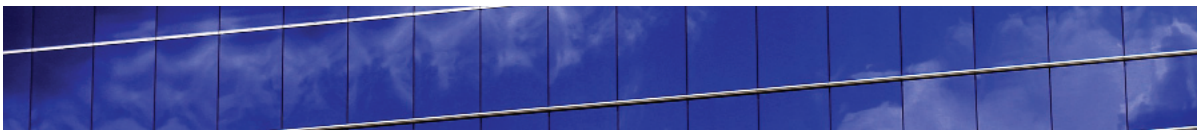
Si l'attention est portée à des cas de ce type, c'est pour illustrer le fait que les employeurs peuvent être tenus responsables de préjudices psychologiques dans les cas d'indemnisation des travailleurs, tant par des voies directes qu'indirectes.



Bien que l'indemnisation des travailleurs soit un régime non fondé sur la faute, les employeurs sont néanmoins jugés négligents et peuvent être pénalisés par des sentences qui les tiennent responsables de gestes psychologiquement abusifs ou d'omissions ayant précipité une crise cardiaque fatale ou débilante.

La sentence imposée aux employeurs dans de tels cas prend souvent la forme d'une augmentation des primes à payer à la commission d'indemnisation des accidents de travail de la province concernée et, à l'occasion, d'une amende ou d'une participation à des programmes spéciaux.

Une fois de plus, la leçon à retenir est simple : le fait de prendre les devants et d'offrir un environnement de travail sain sur le plan psychologique peut éviter des pertes dues à des blessures psychologiques prévisibles dans tous les domaines de responsabilité juridique potentielle.



## **Droit de la responsabilité délictuelle**

---

En ce qui a trait à l'indemnisation des blessures psychologiques, le droit commun de responsabilité délictuelle continue d'évoluer.

De façon générale, les actions pertinentes dans ce domaine ont toujours porté sur les circonstances entourant le congédiement d'un employé ou sur la dissolution de la relation de travail.

Toutefois, une zone d'incertitude et d'agitation demeure quant à la portée que peuvent avoir de telles actions lorsqu'elles portent sur la conduite d'un employeur durant la relation de travail et non sur sa conduite au moment de la dissolution de la relation en question.

En termes juridiques, la question est ainsi formulée : « L'infliction intentionnelle ou négligente de souffrances psychologiques autrement que par un congédiement déguisé ou injustifié constitue-t-elle un délit civil en soi? » C'est d'ailleurs de cette manière que les réclamations pour préjudices psychologiques doivent être exprimées.

Ce qui est en jeu dans cette controverse, c'est le rempart que représentent les droits juridiques qui limitent les réclamations possibles pour blessures psychologiques alors que la relation de travail est toujours intacte.

La position juridique conventionnelle est la suivante : s'il y a suffisamment de dommages causés à la santé mentale d'un employé, il est suggéré de plaider que la relation de travail est rompue ou en voie de l'être. Ainsi, de façon générale, de telles situations se traduisent par des poursuites judiciaires pour congédiement déguisé ou pour renvoi injustifié qui constituent des poursuites liées à la violation du contrat de travail.

Parfois, des congédiements réalisés de façon inconsidérée et blessante peuvent donner lieu à des réclamations supplémentaires pour préjudices psychologiques. Dans de tels cas, l'infliction intentionnelle ou négligente de souffrances psychologiques est invoquée comme un délit additionnel à celui du congédiement déguisé ou injustifié.

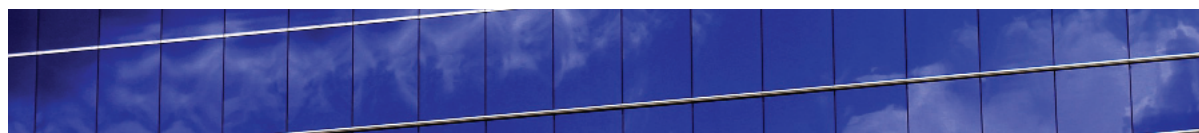
Néanmoins, une lecture attentive révèle que les cas de ce type présentent une certaine ambiguïté juridique par rapport à la portée des réclamations pour souffrances psychologiques car les preuves déposées pour de telles réclamations remontent souvent bien loin dans la relation de travail, alors que celle-ci était prétendument intacte.

Par conséquent, si les préjudices à la santé mentale sont normalement associés, en droit commun, au moment où la relation de travail prend fin, la conduite qui fait l'objet d'une plainte remonte souvent bien loin dans l'histoire de cette relation.

Cette situation engendre une perplexité et une incertitude juridiques autour, justement, de l'existence d'un délit civil associé à l'infliction intentionnelle ou négligée de souffrances psychologiques en dehors des poursuites entreprises pour congédiement déguisé ou injustifié.

Depuis quelques années, il est devenu évident que la relation de travail contient des dispositions implicites, bien que limitées, portant sur la protection psychologique des employés et qu'elle va bien au-delà de l'échange d'une force de travail contre un salaire.

Dans une affaire récente, par exemple, le juge de la Cour d'appel de l'Ontario a tenu les propos suivants : [Traduction] « Pour les besoins de cette cause, je présume, sans toutefois



l'affirmer, qu'une telle obligation [devoir de diligence naturel pour prévenir les souffrances mentales] existe réellement dans la loi<sup>12</sup> ». (Explications entre crochets ajoutées)

Toujours dans cette affaire, la Cour a distingué une autre cause<sup>13</sup> dans laquelle la réclamation pour blessures psychologiques était considérée associée à celle portant sur la façon dont s'était déroulé le congédiement; toutefois, une lecture attentive des faits démontre que les préjudices qui faisaient l'objet d'une plainte remontaient beaucoup plus loin dans la relation de travail.

Une reconnaissance claire de l'existence en soi du délit civil associé à l'infliction intentionnelle ou négligente de souffrances psychologiques en dehors d'un congédiement déguisé ou injustifié aurait des répercussions d'une grande portée. Essentiellement, une telle reconnaissance ferait en sorte que la qualité de la relation d'emploi dans son ensemble pourrait faire l'objet d'une critique ou d'une intervention juridique.

Et pourtant, d'une certaine manière, le phénomène s'est déjà produit.

Prenons le cas Bell Mobility, par exemple. Une critique complète se trouve dans le raisonnement de la Cour pour cette affaire, bien qu'elle prenne elle aussi racine dans le point de vue de la rupture de la relation d'emploi.

Dans ce cas, Aitken J. a fait l'observation suivante : [Traduction] « À mon avis, il est raisonnablement prévisible qu'une personne de force d'âme normale souffre d'importantes blessures psychologiques si son gérant, superviseur ou patron l'injurie et crie à son endroit, s'il lui répète qu'elle ne sait pas ce qu'elle fait, s'il ne lui est pas permis d'expliquer ses gestes ni de se défendre, si elle est bousculée par son gérant, superviseur ou patron alors que celui-ci est visiblement en colère et hors de contrôle et si ce dernier lui dit qu'elle sera suspendue ou qu'elle fera l'objet d'un plan d'amélioration du rendement<sup>14</sup>. »

Cette observation ne fait clairement pas référence à une seule occasion, soit à la rupture de la relation d'emploi, mais plutôt à des gestes répétés tout au long de cette relation.

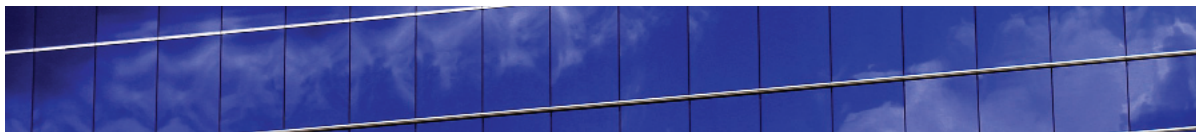
De plus, les propos du juge renforcent l'élément qui se trouve au cœur de l'infliction intentionnelle ou négligée de souffrances psychologiques, à savoir la prévisibilité des préjudices causés par certains actes ou certaines omissions.

Il importe de rappeler que le juge ayant instruit l'affaire Bell Mobility est aussi celui qui a jugé la cause de la Bank of Montreal en 2003. Dans ce dossier, l'épreuve de prévisibilité raisonnable avait explicitement été décrite comme la pierre angulaire de la responsabilité pour infliction intentionnelle ou négligente de souffrances psychologiques<sup>15</sup>.

Ainsi, les décisions rendues dans les dossiers Bell Mobility et Bank of Montreal concernent véritablement la conduite d'un employeur durant toute la relation d'emploi et non seulement au moment de sa rupture.

Une fois de plus, les employeurs doivent retenir que la relation de travail devrait être gérée selon les préceptes de la sécurité psychologique afin d'éviter le stress, les interruptions de service, les coûts et la baisse de rendement causés par des réclamations d'employés pour abus psychologique.

Autrement dit, les employeurs doivent prendre toutes les précautions raisonnables afin d'éviter des préjudices prévisibles à la santé mentale des employés.



## Contrat de travail

---

La jurisprudence en matière de contrat de travail a beaucoup évolué au cours des dernières années, à tel point que les ententes de ce type ne peuvent aujourd'hui plus être considérées comme des ententes strictement commerciales, ce qu'elles étaient du point de vue juridique il y a 150 ans.

En effet, depuis quelques années, il est devenu évident que la relation de travail contient des dispositions implicites, bien que limitées, portant sur la protection psychologique des employés et qu'elle va bien au-delà de l'échange d'un travail contre un salaire.

La tendance a débuté avec l'ajout d'une obligation pour l'employeur de se comporter de façon juste et raisonnable au moment du congédiement d'un employé.

Cette obligation est aujourd'hui classée comme un devoir de bonne foi dans le milieu du travail; sa violation peut entraîner des sentences sévères.

Dans l'affaire Merrill Lynch, par exemple, la Cour du Banc de la Reine a soutenu que lorsqu'un employeur manifeste de la mauvaise foi durant le congédiement d'un employé, il peut être poursuivi par ce dernier pour dommages-intérêts compensatoires s'il est prouvé que des préjudices ont réellement été commis. Ces préjudices peuvent être de nature pratique ou de nature plus complexe et inclure des éléments liés à la santé mentale<sup>16</sup>.

Dans ce cas, les préjudices causés avaient atteint la réputation, la carrière et la dignité personnelle de l'employé et la violation des droits de ce dernier avait été qualifiée de « blessure fatale », expression qui porte une lourde charge émotionnelle.

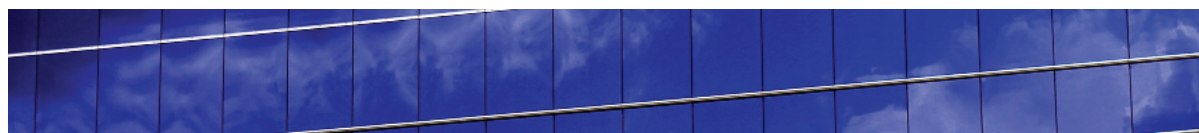
La sentence prononcée dans cette affaire était plus sévère qu'elle ne l'aurait été en vertu de l'arrêt Wallace, que la doctrine de bonne foi telle qu'elle est exposée dans le jugement de la Cour suprême dans l'appel Honda<sup>17</sup> a prétendument remplacé.

Dans le dossier Merrill Lynch, le montant total des indemnités s'élevait à 2,2 millions de dollars, répartis de la façon suivante : 1,6 million de dollars pour les préjudices prévisibles causés par la violation du principe de bonne foi et 600 000 dollars pour des indemnités tenant lieu de préavis.

Cette décision peut être envisagée comme appartenant à la jurisprudence émergente qui considère que les contrats de travail actuels contiennent des dispositions implicites de protection contre des actes flagrants de harcèlement et de discrimination.

Cette tendance doit encore s'enraciner au Canada. Toutefois, au moins une décision illustre la façon dont cette doctrine naissante peut être appliquée. Il s'agit de l'affaire Charlton<sup>18</sup>.

Dans cette affaire, la Commission faisait référence à une portion non contraignante de l'arrêt Fidler<sup>19</sup> de la Cour suprême du Canada dans laquelle cette dernière suggérait que le contrat de travail appartient à la catégorie de contrats dont l'un des principaux objets est d'assurer un avantage psychologique à l'une des parties. Appliquée dans un contexte de négociation collective, cette proposition a été interprétée dans le cas Charlton comme signifiant que des gestes de harcèlement entraînant des blessures psychologiques chez un employé constituaient une violation du contrat de travail lui-même.





L'interprétation de l'arrêt Fidler dans l'affaire Charlton ouvre donc la porte à un autre motif sur lequel les employés peuvent fonder des réclamations de dommages-intérêts pour des préjudices psychologiques subis durant la relation de travail et non seulement à la rupture de cette dernière.

Compte tenu du brouillard entourant les recours en droit contractuel et en droit de la responsabilité délictuelle que voient apparaître les juristes au Canada et ailleurs dans le monde<sup>20</sup>, la loi semble prête à définir de nouvelles possibilités pour les employés qui souhaitent poursuivre leur employeur pour des préjudices psychologiques subis mais qui ne désirent pas tant mettre fin à la relation de travail que de la modifier.

Ces occasions risquent de proliférer dans les années à venir. En effet, il sera de plus en plus facile pour les employés de poursuivre leurs employeurs à la suite des modifications qui ont été apportées aux règles procédurales et qui accélèrent les réclamations jusqu'ici soumises à des conditions onéreuses. Récemment, l'Ontario a suivi l'exemple de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Nouvelle-Écosse et du Yukon (bientôt ce groupe comprendra également la Saskatchewan) en haussant la limite des poursuites à la Cour des petites créances de 10 000 dollars à 25 000 dollars. Toujours en Ontario, la « procédure simplifiée » peut maintenant être utilisée dans les cas impliquant des sommes de 50 000 dollars à 100 000 dollars. Cela signifie, entre autres choses, que l'enquête préalable limitée (deux heures tout au plus) s'applique à de tels cas, fait qui joue en faveur des employés puisque les employeurs ne peuvent désormais plus se servir de l'enquête préalable illimitée comme stratégie de temporisation. Cette procédure était coûteuse et stressante pour les demandeurs.

Il n'y a qu'un pas à franchir pour que les recours collectifs de ce type plaident les blessures psychologiques en se servant des demandes de travail excessives comme tremplin.

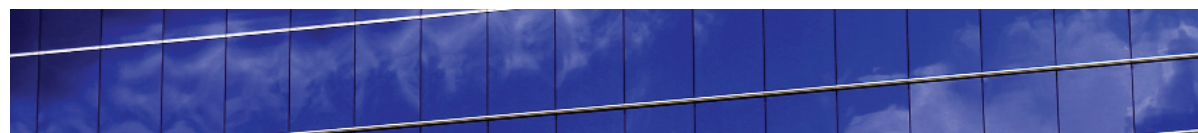
En revanche, les cas qui, jusqu'à présent, n'étaient pas du tout soumis à l'enquête préalable à la Cour des petites créances sont aujourd'hui soumis à cette procédure dans sa version limitée, ce qui peut constituer un élément dissuasif pour des employés qui souhaiteraient tenter une poursuite pour l'échelon le plus bas de la grille des dommages-intérêts<sup>21</sup>.

Un autre type de cas du droit contractuel préoccupe actuellement les employeurs, soit celui des poursuites en recours collectifs. On a craint, non sans fondement, que de telles poursuites prolifèrent<sup>22</sup>.

Si un soupir de soulagement a été poussé lorsque la poursuite collective contre CIBC n'a pas été autorisée<sup>23</sup>, les craintes se sont réveillées à la suite de l'autorisation du recours collectif contre la Bank of Nova Scotia.

Cette affaire porte sur la réclamation d'heures supplémentaires impayées. Elle implique plus de 5 000 employés de la Banque représentés par Madame Cindy Fulawka<sup>24</sup>. La réclamation s'élève à 300 millions de dollars.

Bien que les faits présentés dans cette affaire ne suggèrent pas directement la présence de préjudices psychologiques et qu'aucune réclamation pour de tels préjudices n'ait été déposée, l'énoncé de la réclamation utilise un langage qui se retrouve dans plusieurs cas qui impliquent de tels dommages subis en raison d'heures supplémentaires.



Par exemple, le paragraphe 12 contient l'affirmation suivante :

[Traduction]

« Les employés effectuaient fréquemment des heures supplémentaires afin de remplir les fonctions courantes de leur emploi sans être dédommagés. Madame Fulawka (qui représente le groupe) estime qu'elle travaillait en moyenne deux heures de travail supplémentaires par jour, se rendant au bureau plus tôt que prévu, le quittant après les heures de fermeture, sautant le dîner et ne prenant presque jamais de pause. »

L'affaire *Zorn-Smith v. Bank of Montreal*<sup>25</sup> contient des déclarations similaires. Elle jette les bases des réclamations pour des souffrances psychologiques imposées de façon intentionnelle ou négligente et fondées sur une incapacité à prévoir les conséquences probables des demandes de travail excessives.

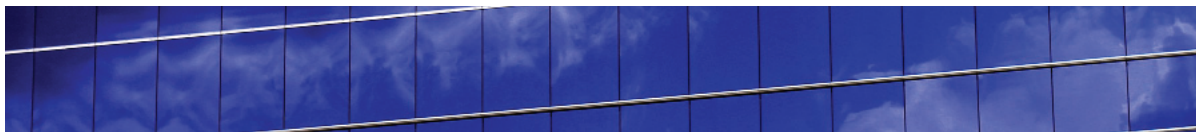
Ainsi, il n'y a qu'un pas à franchir pour que les recours collectifs de ce type plaident les blessures psychologiques en se servant des demandes de travail excessives comme tremplin.

Bien entendu, pour qu'un recours collectif soit autorisé, il faut d'abord démontrer l'existence d'un groupe ayant des intérêts analogues dont les membres partagent les préoccupations et présentent des préjudices semblables.

Dans l'affaire de la *Bank of Nova Scotia*, le juge a estimé qu'un tel groupe existait réellement. Selon lui, la politique sur les heures supplémentaires de la Banque entraînait des problèmes systématiques qui contribuaient à une culture d'heures supplémentaires qui affectait tout le monde, bien qu'à des degrés différents.

Il est intéressant de noter que la cour, dans ce dossier, semble croire que le fait de créer un environnement de travail qui encourage les heures supplémentaires constitue une violation de l'obligation de bonne foi, elle-même considérée comme une obligation implicite au contrat de travail durant son terme<sup>26</sup>.

Bien entendu, la certification d'un recours collectif ne constitue que le premier jalon du long processus judiciaire. Le raisonnement qu'un juge émet dans une audience de certification n'a aucun pouvoir contraignant sur la cour qui instruit l'affaire, mais il est tout de même traité avec déférence.



## Droit du travail

---

Le droit du travail offre aux employés syndiqués une solide protection contre les préjudices psychologiques dans la mesure où il leur donne accès à des recours contractuels alors que la relation de travail est toujours intacte.

Bien que la common law semble rattraper le retard qu'elle connaît dans ce domaine, tel que nous l'avons vu précédemment, il y a encore beaucoup à faire.

Le processus de règlement des griefs, tel qu'il est prescrit par le droit du travail, est considéré comme un processus qui permet aux employés d'importer des exigences générales de justice procédurale et distributive dans les conventions collectives qui ne prévoient pas nécessairement de telles clauses.

À leur tour, les conventions collectives sont considérées comme intégrant des clauses des lois provinciales et territoriales sur la santé et la sécurité au travail, lesquelles sont perçues comme comprenant des dispositions pour la protection de la santé tant physique que mentale.

En plus des protections qu'accordent les différents codes des droits de la personne partout au Canada, le bouclier que représente le droit du travail offre un éventail impressionnant de recours aux employés qui demandent réclamation pour toute forme d'abus subis en milieu de travail, dont le harcèlement.

Cela dit, certains domaines, en pleine agitation juridique, produisent une nouvelle jurisprudence relative aux milieux de travail sains sur le plan psychologique. Des cas dignes de mention sont présentés dans les paragraphes suivants.

### *Évolution des cas hybrides : le cas Manitoba*

Un cas récent illustre bien certaines des difficultés associées au fait, pour un employeur, de s'adapter à un employé qui présente des problèmes de santé mentale mais qui démontre une volonté suffisante pour être jugé coupable de mauvaise conduite<sup>27</sup>, du moins dans une certaine mesure.

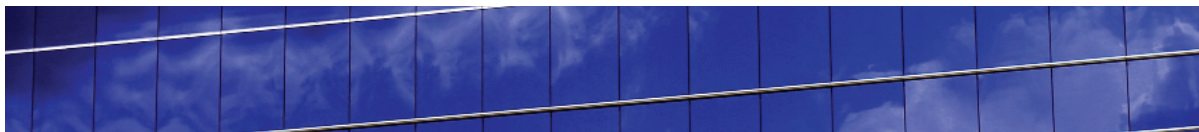
Dans cette affaire, la maladie mentale connue de longue date d'une employée ne semblait pas être affectée par la façon dont son travail était organisé et géré depuis 25 ans, bien que l'employée en question prétendît que, dans les derniers mois, son anxiété et sa dépression avaient été exacerbées par l'attitude antipathique d'un superviseur.

En fait, ces symptômes s'étaient exacerbés à tel point qu'elle avait dû s'absenter du travail, ce qui lui avait subséquemment valu un congé de maladie sans solde.

Durant ce congé, elle était entrée illégalement dans le bureau de son superviseur et avait fouillé dans les classeurs de ce dernier. Selon ses dires, elle cherchait alors des preuves dont elle pourrait se servir pour se défendre des allégations de mauvaise conduite de son superviseur, ce qui lui avait valu une réprimande pour insubordination et une journée de suspension.

Elle s'était comportée de façon similaire deux ans plus tôt.

Mais cette fois, elle a été congédiée.



Pour répondre au syndicat qui affirmait que le congédiement de l'employée était injustifié et inapproprié, l'arbitre devait décider dans quelle mesure la conduite de cette dernière était délibérée ou dictée par sa maladie mentale, sur laquelle, par ailleurs, elle avait peu de contrôle mis à part le fait de prendre ses médicaments.

L'arbitre a finalement opté pour une approche « hybride », solution qui gagne en popularité depuis quelques années, notamment dans les cas de dépendance à l'alcool et aux drogues.

Si un danger physique est relevé et qu'il représente une réelle menace pour la sécurité des employés, ces derniers ne sont pas seulement autorisés à quitter les lieux jusqu'à ce que le danger soit écarté : ils y sont tenus. Il en va de même pour les risques psychosociaux : si l'on soupçonne un danger et que l'on ouvre une enquête, l'employé doit être éloigné de la menace qui pèse sur lui.

L'arbitre a ainsi conclu que la condition mentale de la plaignante faisait en sorte que celle-ci n'était pas entièrement coupable de son inconduite mais qu'elle était toutefois suffisamment consciente du caractère répréhensible de ses gestes pour qu'un blâme lui soit adressé.

Il a également jugé que l'employeur, bien qu'il ait essayé de traiter les difficultés avouées de l'employée durant les deux années précédentes, avait failli à ses responsabilités en ne menant pas les recherches adéquates pour comprendre l'état mental de sa subordonnée.

Et même si l'employée aurait pu se montrer plus communicative à certains égards, l'arbitre a conclu qu'elle ne pouvait être blâmée pour l'échec de son employeur à se former un portrait complet de sa condition en fonction des éléments d'information dont il disposait.

En résumé, les employeurs ont une obligation proactive de rassembler suffisamment d'information médicale pour pouvoir déterminer la part de culpabilité et d'innocence dans la mauvaise conduite d'un employé.

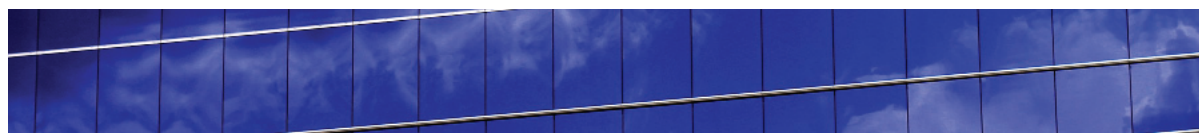
Dans ce cas-ci, la réparation accordée a pris la forme d'une réintégration de l'employée moyennant un mois de suspension et son départ en congé de maladie jusqu'à ce qu'elle soit admissible à la retraite.

Pour parvenir à cette décision, l'arbitre a autorisé une preuve médicale obtenue après l'avis de congédiement seulement, arguant qu'elle traitait de la question de l'adaptation à l'employée et qu'elle pouvait donc être admise.

Cette affaire démontre en filigrane la source de détresse que peut représenter le fait d'intégrer dans un milieu de travail une personne qui présente des troubles de santé mentale pour ceux qui l'entourent.

La maladie mentale d'une personne peut littéralement devenir le cauchemar des autres si l'accent est entièrement mis sur la façon dont ces derniers doivent s'adapter à cette maladie.

Cette affaire soulève indirectement la question de la portée jusqu'à laquelle un employé souffrant d'une maladie mentale conserve une capacité suffisante pour juger des répercussions qu'il a sur ceux qui l'entourent. Et cette question en appelle elle-même une autre : dans quelle mesure cet employé porte-t-il la responsabilité de participer activement à la création et au maintien d'un environnement de travail sain et équitable sur le plan psychologique?



Les cas hybrides, dont le dossier Manitoba n'est qu'un exemple, illustrent le fait que la loi est un instrument contondant pour traiter de tels enjeux et soulève des questions sur la façon dont des situations aussi complexes devraient être abordées.

### *Des exigences de sécurité psychologique qui évoluent : le cas Safeway, en Alberta*

Le maintien d'un environnement de travail psychologiquement et physiquement sûr requiert que les parties impliquées dans une plainte de harcèlement soient séparées durant le déroulement de l'enquête<sup>28</sup>.

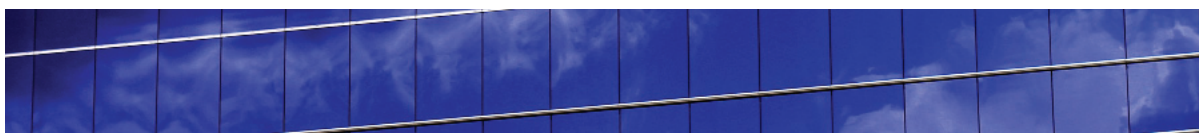
Dans cette affaire, bien qu'à la fin il ait été conclu qu'il y avait peu de matière pour une plainte de harcèlement, l'employeur aurait dû prendre plus de précautions durant l'enquête afin de protéger la plaignante, notamment en s'assurant que les parties ne travaillent pas au même endroit et au même moment.

Il est aussi intéressant de constater que, dans le dossier Safeway, l'arbitre considérait que [Traduction] « la sécurité englobe tant les aspects physiques que psychologiques » et que les principes de précaution qui s'appliquent à la protection de la santé physique valent tout autant pour la protection de la santé mentale.

Par exemple, si un danger physique est relevé et qu'il représente une réelle menace pour la sécurité des employés, ces derniers ne sont pas seulement autorisés à quitter les lieux jusqu'à ce que le danger soit écarté : ils y sont tenus.

Il en va de même pour les risques psychosociaux : si l'on soupçonne un danger et que l'on ouvre une enquête, l'employé doit être éloigné de la menace qui pèse sur lui.

Dans de tels cas, bien entendu, la menace réside dans le comportement humain et non dans des lieux ou des objets non sécuritaires.



## Législation relative à la santé et à la sécurité au travail

Le 9 décembre 2009, une modification à la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario (projet de loi 168) était adoptée, ajoutant ainsi la protection contre le harcèlement et la violence à l'obligation d'un employeur de fournir un milieu de travail sain sur le plan psychologique<sup>29</sup>.

Grâce à cette modification longuement débattue et très attendue, l'Ontario est devenue la huitième province à mettre de telles dispositions en place.

L'une des obligations principales de l'employeur est de mener une évaluation des risques de violence que représente le milieu de travail qu'il dirige. Toutefois, aucune ligne directrice précise n'est offerte à cette fin.

Il n'existe pas de dispositions similaires pour l'évaluation des risques de harcèlement, bien que l'expérience démontre que le harcèlement mène très souvent à la violence et qu'il existe véritablement des signes précurseurs observables de harcèlement<sup>30</sup>.

La version édulcorée des modifications qui ont finalement été adoptées à la suite d'un long débat sur leur nature et sur leur portée correspond très certainement au terrain d'entente auxquels sont parvenus les législateurs dans leur tentative de rallier des factions opposées. Toutefois, ces modifications représenteront très probablement une source de grande frustration pour les employés et une source de grande ambiguïté pour les employeurs.

Cette législation contraste fortement avec l'approche adoptée au Québec abordée dans le rapport original et étudiée un peu plus loin dans ce document.

Selon le point de vue adopté au Québec, le harcèlement, interdit en vertu des modifications apportées à la Loi sur les normes du travail, survient dans des milieux fertiles caractérisés par un certain nombre de signes avant-coureurs, lesquels sont décrits dans les trousseaux d'information qui appuient la législation.

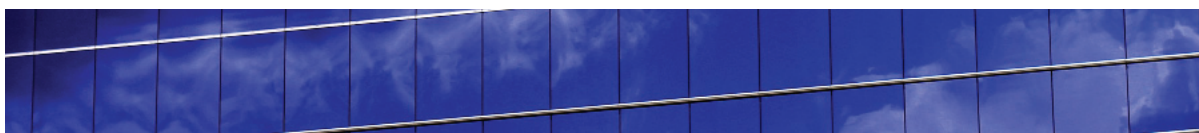
L'une des obligations principales de l'employeur est de mener une évaluation des risques de violence que représente le milieu de travail qu'il dirige. Toutefois, aucune ligne directrice précise n'est offerte à cette fin.

Jusqu'à présent, aucune documentation aussi poussée n'avait été élaborée en Ontario. Les employeurs devront donc prendre l'initiative de chercher conseil auprès d'inspecteurs et de consultants experts en santé et sécurité au travail, eux-mêmes peu outillés pour les soutenir dans cette tâche.

Nous pouvons donc prévoir de l'incohérence et de la confusion.

Cela dit, il existe tout de même quelques ressources, dont le site Web Protégeons la santé mentale au travail, premier cadre canadien officiel conçu pour aider les employeurs à évaluer et à traiter les risques pour la santé mentale qui sont enchâssés dans leur mode d'organisation et de gestion du travail<sup>31</sup>.

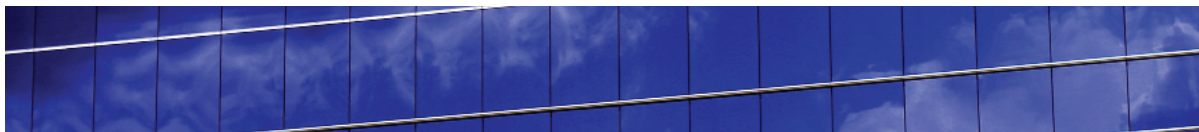
Il ne reste plus qu'à espérer que les personnes responsables de la mise en place du projet de loi 168 en Ontario utiliseront elles-mêmes cette ressource.



Malgré ses défauts, le projet de loi 168 confirme néanmoins l'émergence d'un principe juridique selon lequel les actes de harcèlement et de violence constituent des problèmes à traiter sous l'égide de l'obligation de fournir un milieu de travail sain sur le plan psychologique.

De plus, il renforce davantage la tendance selon laquelle la sécurité psychologique n'est qu'une autre facette de la sécurité telle qu'elle est considérée par les lois concernées.

Cela ne signifie pas, bien entendu, que le harcèlement et la violence ne pourront ou ne seront pas traités sous d'autres auspices légaux. Toutefois, la possibilité pour les employés d'entamer des recours sous plus d'un régime dépend aujourd'hui encore des idiosyncrasies administratives du Canada.



## Législation relative aux normes du travail

---

### *Loi québécoise sur les normes du travail, c. 80, a. 47*

Tel qu'il est mentionné dans la section précédente, le Québec fait figure de chef de file au Canada en ce qui concerne l'inclusion de la protection contre le harcèlement dans les normes du travail.

Comme l'indiquait le rapport original, la jurisprudence qui émerge relativement à cette législation a été très instructive dans la définition de la limite qui doit servir à séparer les causes de harcèlement recevables des causes non recevables.

La jurisprudence continue de se former au Québec mais, jusqu'à présent, aucune instance n'a mené à la modification de la loi telle qu'elle était présentée dans le rapport original.

Toutefois, des cas récents laissent croire à une augmentation des dommages-intérêts accordés aux plaignants.

Prenons le cas Castonguay. Des dommages-intérêts totalisant 25 000 dollars ont été accordés à une serveuse pour harcèlement sexuel et moral, selon la répartition suivante : 15 000 dollars pour l'humiliation, la souffrance et l'atteinte à la dignité et 10 000 dollars à titre de dommages exemplaires. Le commissaire a également octroyé une indemnisation pour salaire perdu sur une période de 165 semaines.

Pour justifier les dommages exemplaires accordés, le commissaire a insisté sur le déséquilibre de pouvoir qui existe entre un propriétaire et un employé<sup>32</sup>.

À l'inverse, d'autres cas récents ont illustré la limite de la tolérance de la Commission pour des plaintes déposées par des employés à l'attitude tracassière, aux antécédents de comportements malveillants ou qui ont simplement la manie de se poser en victime<sup>33</sup>.

### *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, ch. 11*

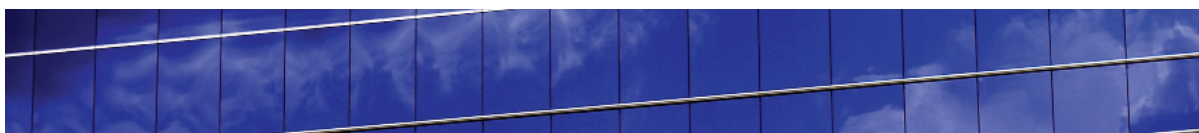
Cette loi inclut explicitement les troubles mentaux dans sa définition du terme « handicap ».

Bien que cette loi existe depuis un certain temps déjà, sa pertinence vis-à-vis des cas de troubles de santé mentale en milieu de travail reste à démontrer.

Cette Loi vise des hausses précises de l'accessibilité pour tous ceux qui souffrent d'un handicap en Ontario d'ici 2025.

Toutefois, le titre de la Loi est quelque peu trompeur puisque celle-ci porte également sur les façons dont les fournisseurs de biens et services doivent traiter les consommateurs, les clients et les patients souffrant de handicap, y compris de troubles de santé mentale.

Cela dit, l'implantation de la Loi passe principalement par l'élaboration de normes d'accessibilité, dont la première est entrée en vigueur en janvier 2000 à la suite d'un règlement.





Il s'agit de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, laquelle régit le comportement que doivent adopter les fournisseurs de biens et services envers les consommateurs, les clients et les patients qui souffrent d'un handicap.

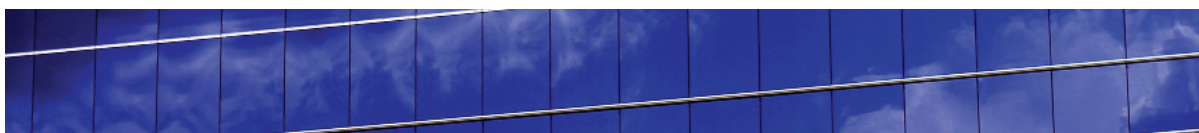
D'autres normes doivent toutefois être instaurées dans d'autres domaines, y compris dans le milieu du travail.

De telles normes appellent l'élaboration de politiques, de pratiques et de procédures qui permettront à des organisations ciblées de s'acquitter des obligations que la loi leur impose.

L'élaboration de ces politiques, pratiques et procédures doit être guidée par les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

Puisqu'il existe un exemple de l'application de ces directives grâce à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, il est probable qu'une approche similaire soit utilisée lorsque viendra le temps d'élaborer une norme pour le milieu du travail. Cette hypothèse amène les spécialistes de la santé et des ressources humaines à croire que le cadre de cette Loi imposera un autre ensemble d'exigences aux employeurs vis-à-vis des employés ayant des problèmes de santé mentale.

Que cette situation crée un cadre cohérent pour traiter les besoins et les droits des gens qui souffrent de troubles de santé mentale en milieu de travail relève pour l'instant de la conjecture.



## Résumé

---

Les employeurs sont actuellement aux prises avec des pressions juridiques croissantes relativement à l'instauration d'un milieu de travail sain sur le plan psychologique, simplement défini ici comme un environnement dans lequel tous les efforts sont déployés afin d'éviter les dommages raisonnablement prévisibles à la santé mentale des employés.

Une incapacité à fournir ou à maintenir un tel environnement de travail constitue déjà un motif recevable pour des poursuites judiciaires dans au moins sept sphères du droit qui, prises ensemble, engendrent une bataille juridique parfaitement légitime.

Tous les indices laissent croire que cette bataille prendra de l'ampleur.

Les employeurs prudents voudront prendre les devants et instaurer des mesures pour calmer cette bataille, dont les signes précurseurs sont décrits dans les paragraphes suivants.

1. **Les tribunaux et les commissions des droits de la personne** sont plus enclins que jamais à s'immiscer dans le corps des relations de travail pour dicter les principaux aspects du mode d'organisation et de gestion qui devraient être adoptés pour éviter les préjudices psychologiques.

Par l'entremise de l'exigence d'adaptation et des recours d'intérêt public, les organismes voués à la défense des droits de la personne définissent actuellement un nouvel environnement juridique pour les employés, lequel offre des recours plus substantiels que jamais pour préjudices psychologiques.

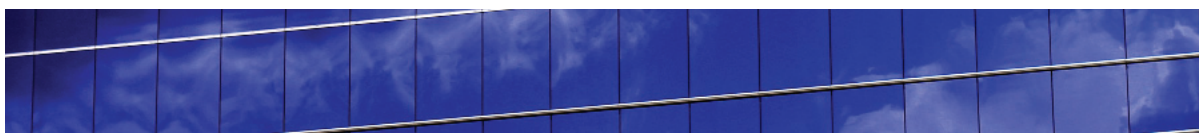
2. Dans plusieurs régions du Canada, le rempart des droits de l'employeur qui a historiquement restreint le nombre de réclamations d'indemnisation pour des préjudices psychologiques causés en tout ou en partie par un stress chronique ou à instauration graduelle dans **la loi sur l'indemnisation des travailleurs** montre de plus en plus de signes d'effritement.

Plus récemment, une contestation constitutionnelle réussie a été lancée contre des dispositions juridiques qui permettent aux tribunaux d'indemnisation des travailleurs de traiter les plaignants souffrant de problèmes de santé mentale différemment de ceux qui présentent des problèmes de santé physique.

3. **Le droit de la responsabilité délictuelle** qui régit les relations de travail dans des environnements non syndiqués (common law) poursuit son évolution par la formulation d'exigences plus rigoureuses associées au mode d'organisation et de gestion du travail qui devrait être adopté pour éviter des préjudices raisonnablement prévisibles à la santé mentale des employés.

De plus en plus de signes laissent croire que les tribunaux sont sur le point d'étendre la portée du délit associé au fait d'imposer de façon intentionnelle ou négligée des souffrances à l'ensemble de la relation de travail, non seulement à sa rupture.

Dans l'état actuel des choses, les décisions dans ce domaine commentent déjà et sans équivoque la manière dont une relation de travail devrait être gérée durant son existence afin d'éviter des préjudices raisonnablement prévisibles à la santé mentale des employés.



Au fond, de nombreux tribunaux appliquent actuellement des normes sociales plus élevées quant à l'adoption d'une conduite empreinte de civisme et de respect dans le milieu de travail, ce qui signifie que les environnements de travail régis par la common law ressembleront de moins à moins à des relents de féodalisme.

4. Le droit commun du **contrat de travail** lui-même montre de plus en plus de signes d'évolution. En effet, les juges admettent aujourd'hui que le contrat de travail contient des clauses implicites, bien que limitées, relativement à la protection de la santé mentale des employés.

Ces clauses sont considérées incluses dans le devoir des employeurs d'agir de bonne foi dans leurs interactions avec les employés, cela à tous les stades de la relation de travail.

L'émergence des poursuites en recours collectif constitue une autre évolution menaçante pour les employeurs, particulièrement depuis qu'il semble que l'on puisse associer les réclamations pour préjudices psychologiques aux poursuites pour heures supplémentaires impayées.

5. **Le droit du travail**, c'est-à-dire l'ensemble des règles juridiques et des cas qui régissent la relation de travail dans les milieux syndiqués, devient de plus en plus nuancé et sophistiqué dans son articulation des exigences pour assurer un environnement de travail sain sur le plan psychologique.

Tout comme les juges en common law, les arbitres utilisent fréquemment des dispositions de jugement pour importer des clauses implicites relatives à la protection de la santé mentale dans les conventions collectives.

Ces dispositions tournent autour d'une obligation élémentaire de se comporter de façon juste et raisonnable et d'interpréter l'obligation de fournir un environnement de travail englobant également la notion de sécurité psychologique.

Les modifications apportées à la Loi sur la santé et la sécurité au travail, dont il a été question précédemment et qui ajoutent le harcèlement et la violence à la portée de l'obligation de fournir un environnement de travail sécuritaire, renforcent la légitimité de cette activité quasi judiciaire.

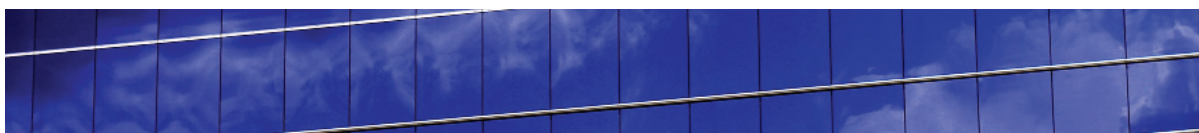
Le droit du travail évolue également grâce au dilemme qu'il doit résoudre pour trouver l'équilibre entre les droits des employés souffrant de troubles de santé mentale et les besoins des employeurs de gérer et de diriger le travail.

Les employeurs doivent déployer tous les efforts nécessaires pour prévenir les préjudices à la santé mentale des employés.

Pour résoudre ce dilemme, les arbitres ont souvent recours aux approches hybrides.

Ces recours soulèvent des questions complexes, épineuses et toujours irrésolues. On se questionne sur la portée des responsabilités des personnes présentant des troubles de santé mentale et leurs droits par rapport à leur façon de fonctionner en équipe et avec leurs collègues en général.

Il y a une résistance évidente chez les arbitres à considérer les personnes qui souffrent de maladie mentale comme des personnes libres de toute volonté. Ils préfèrent



considérer chaque cas individuellement, selon le degré d'autonomie des employés en cause et selon les circonstances.

Les questions juridiques dans ce domaine se concentrent principalement sur le caractère répréhensible et passible de sanctions disciplinaires de l'inconduite d'employés atteints de maladie mentale.

6. Partout au Canada, **la législation relative à la santé et à la sécurité au travail** devient de plus en plus cohérente dans son application du concept de bien-être psychologique grâce à des modifications apportées aux lois concernées.

Le plus récent exemple de cette tendance est survenu en Ontario, province qui a ajouté le harcèlement et la violence à la législation régissant les domaines pour lesquels une obligation générale de diligence raisonnable s'applique.

L'implication fondamentale d'une telle modification réside dans le fait que l'obligation de diligence raisonnable devrait désormais être comprise comme s'appliquant autant à la santé mentale qu'à la santé physique.

Autrement dit, les employeurs doivent déployer tous les efforts nécessaires pour prévenir les préjudices à la santé mentale des employés.

L'Ontario est la huitième province à avoir enchâssé cette exigence dans la législation.

7. La réglementation sur les préjudices à la santé mentale sous les auspices des **normes du travail** a été largement abordée au Québec, province où la jurisprudence relative à la portée et à l'étendue du harcèlement et des blessures morales continue d'évoluer et de se raffiner.

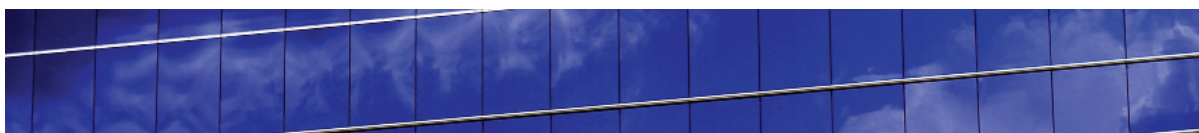
Véritable chef de file en la matière, le Québec est la première province à définir la prévention du harcèlement et de son éradication comme une question relevant des normes du travail, tout comme sont définis des enjeux tels que le travail des enfants, les heures de travail et les exigences élémentaires d'un avis de congédiement.

Dans le domaine des préjudices psychologiques, la jurisprudence québécoise abonde en détails sur la distinction à établir entre les réclamations frivoles et les réclamations sérieuses. Elle mérite d'être étudiée partout au pays par les responsables chargés de définir pareille limite.

Tout récemment, un nouvel élément a fait son entrée sur la scène des normes du travail : la législation régissant l'accessibilité et le traitement des personnes atteintes de troubles de santé mentale.

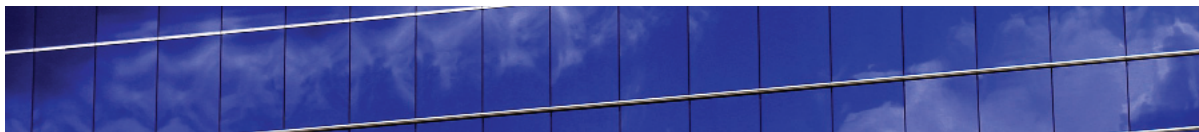
Au fur et à mesure de l'adoption des règlements dans le cadre de cette législation, il apparaît évident que cette dernière sera également appliquée à la façon dont ces personnes sont traitées généralement par les organismes qui fournissent des biens et des services au public.

Et il est également évident, du moins en Ontario, que les législateurs ont l'intention d'appliquer ces mêmes principes généraux à la relation de travail.



L'évolution de cette tendance mettra certainement de la pression sur les employeurs pour que ceux-ci envisagent la chaîne services-profits de façon plus holistique du fait que les principes de dignité, d'autonomie et d'intégration qui sont appliqués aux relations avec le client et le consommateur seront également appliqués à la relation de travail.

Cette mesure prendra une importance singulière dans les établissements de soins de santé et de services sociaux où l'obligation de traiter les clients et les patients souffrant de maladie mentale d'une manière respectueuse est particulièrement pertinente.



## Conclusion

---

Une bataille juridique parfaitement légitime se prépare dans le domaine de la protection de la santé mentale dans les milieux de travail.

Avec elle apparaîtra une marée montante d'employeurs jugés responsables de leur échec à fournir ou à maintenir un environnement de travail sain sur le plan psychologique.

La manière dont est exprimée et appliquée l'obligation de fournir et de maintenir un environnement de travail sain sur le plan psychologique varie au Canada selon les régions et selon les branches du droit. Toutefois, ces divers modes d'expression et d'application trouvent un dénominateur commun incontestable dans l'insinuation croissante des juges, des arbitres et des commissaires en faveur d'un comportement empreint de civisme et de respect en milieu de travail et en défaveur d'une conduite dont les conséquences néfastes sur la santé mentale pourraient être prédites par toute personne raisonnable.

Des proscriptions juridiques s'ajoutent de plus en plus aux prescriptions juridiques en ce sens où les arbitres, les commissaires et même les juges font davantage preuve d'initiative et offrent plus d'orientation dans leurs décisions par rapport à la manière dont les droits des gestionnaires doivent être exercés pour éviter que ne soient violés les droits des employés à évoluer dans un milieu de travail sain sur le plan psychologique.

Il semble que, bien qu'il y ait des limites à l'obligation de fournir un milieu de travail sain sur le plan psychologique, la loi s'ingère de plus en plus dans la salle de commandes des organismes privés et publics, qu'ils soient grands ou petits.

Cette ingérence s'étend à la gestion de la relation de travail alors qu'elle est toujours intacte et non seulement au moment de sa dissolution.

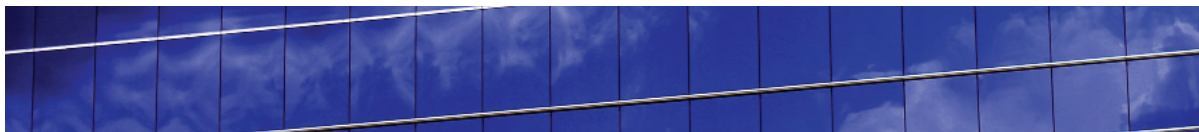
Les poursuites en recours collectif représentent une autre tendance menaçante pour les employeurs.

Malgré la lourdeur et les résultats incertains de la poursuite en recours collectif, une telle procédure a le potentiel de clouer au pilori des employeurs qui créent systématiquement des conditions de travail toxiques sur le plan psychologique pour leurs employés.

Ce n'est pas le propos de la présente mise à jour que de réitérer tous les points exposés dans le rapport original; toutefois, l'une des tendances qui y sont décrites mérite d'être rappelée à l'attention. Il s'agit du mouvement entamé vers l'élaboration de normes pour l'évaluation et la réduction des risques pour la santé mentale qui sont enchâssés dans le mode d'organisation et de gestion du travail. D'importantes initiatives sont actuellement entreprises dans cette direction.

Il serait prémédité de prédire l'issue du processus mis en branle dans le domaine judiciaire. Néanmoins, il est clair que le Canada est à tout le moins conscient du fait que si les employeurs doivent être tenus responsables selon une nouvelle norme de sûreté psychologique, il vaut mieux que cette norme soit articulée, cohérente et limpide dans l'ensemble du pays et qu'elle soit appuyée par des ressources et des outils d'aide à l'évaluation et au traitement des risques pour la santé psychologique.

Il faut espérer que d'autres mises à jour sur les progrès de cette tendance seront publiées ultérieurement.



---

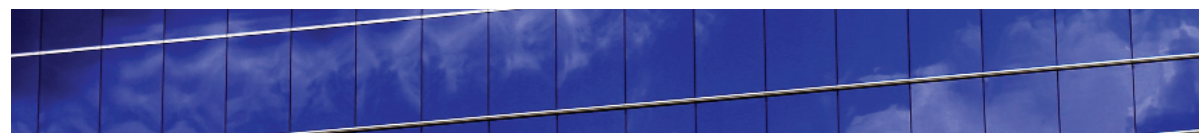
L'auteur tient à remercier Stéphanie Sofio, avocate à la Commission des normes du travail du Québec, et Sara Askari, bachelière en sciences et étudiante en troisième année de droit à l'université de la Colombie-Britannique, pour leur aide dans la localisation des sources d'information de qualité pour le présent document.

L'auteur tient également à remercier de nouveau Bill Wilkerson, avocat et grand champion de la cause des environnements de travail sains sur le plan psychologique, d'avoir été l'instigateur du rapport dont le présent document est une mise à jour. Sans son inspiration, rien de tout ceci n'aurait vu le jour.

---

### Notes en fin d'ouvrage

1. Bertrend v. Golder Associates, (2009) BCGRT 274
2. La portée de l'obligation de mener des recherches peut varier selon les auspices sous lesquels un cas survient. Par exemple, dans une situation de grief comme dans le cas de *Canadian Union of Public Employees v. A Nursing Home*, [2009] N.B.L.A.A. 16 (QuickLaw), la norme d'enquête prévoyait que l'employé qui demande l'adaptation de son employeur doit participer à un « processus partagé » afin de permettre à son employeur de prendre une « décision éclairée ». Toutefois, il y a des limites prescrites aux demandes qui peuvent être faites. Le dossier *Canadian Office & Professional Employees' Union, Local 378 v. Accenture Business Services for Utilities* affirme que les intérêts légitimes d'un employeur ne l'autorisent pas à connaître le diagnostic précis de la maladie de son employé, les antécédents de symptômes ou le traitement en cours. Ces intérêts lui donnent seulement accès à la nature générale de la maladie ou des blessures. Voici ce qui est requis : [Traduction] « Un énoncé général de la maladie ou de la blessure d'une personne, rédigé en langage clair, sans détails médicaux techniques, ce qui comprend le diagnostic ou les symptômes » ([2008] B.C.C.A.A.A. 115 (QuickLaw)).
3. Des cas de déficience physique ont validé cette approche à la suite de la « règle Battlefords », établie dans *L.H. v. Battlefords School Division*, [2008] Saskatchewan Human Rights Tribunal 118. Cette affaire suivait elle-même le dossier suivant : *Conte v. Rogers Cablesystem Ltd*, (1999) 36 C.H.R.R. d/403. Voir aussi *Datt v. McDonalds Restaurants of Canada Ltd.*, (2007) BCHRTD no 324.
4. *ADGA Group Consultants Inc. v. Lane*, [2008] CanLII 39605 (ON S.C.D.C.).
5. *Lane v. ADGA Group Consultants Inc. of Ottawa*, [2007] O.H.R.T.D. no 34.
6. *Dunsmuir c. Nouveau Brunswick*, [2008], S.C.J. no 9.
7. L'usage de ce langage par Hall anticipait déjà les pouvoirs aujourd'hui élargis de la Commission ontarienne des droits de la personne relativement aux mesures de redressement systémiques grâce au projet de loi 107. Le projet de loi 107, une modification au Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990, c. 19, est entré en vigueur en juin 2008.



8. R. MOFFAT, Anthony. Canadian HR Reporter, 30 novembre 2009, p. 6.
9. Plesner v. British Columbia Hydro and Power Authority, 2009 BCCA 188.
10. Embanks v. Nova Scotia (Workers Compensation Appeals Tribunal) [2008] N.S.J. no 133 (QuickLaw)
11. Décision no 851/09, 2009 ONWSIAT 2309
12. Amaral v. Canadian Musical Reproduction Rights Agency Limited, 2009 ONCA 399, par. 23.
13. Piresferreira v. Ayotte and Bell Mobility Inc. Ontario, 2008 S.C.J.
14. Ibid., par. 188.
15. Zorn-Smith v. Bank of Montreal, [2004] C.L.L.C. 210 – 012 (Ont. S.C.J.), par Aitken J., par. 166 -167).
16. Soost v. Merrill Lynch Canada Inc., (2009) ABQB 591.
17. Honda Canada Inc. v. Keays (2008) SCC 39.
18. Ontario (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels) et Charlton dans un arbitrage de griefs mené en vertu de la Loi de 2006 sur la fonction publique en Ontario devant la Commission des griefs de la fonction publique entre Cassandra Charlton, la plaignante et la Couronne du chef de l'Ontario (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels), l'employeur [2007], toutes les séries classées 90 C.L.A.S. 78.
19. Fidler c. Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, [2006] 2 R.C.S. 3, 2006 CSC 30.
20. Pour des exemples : McCAMUS, J. D. The Law of Contracts. Toronto, Irwin Law, 2005.
21. Source : le Projet de réforme du système de justice civile (2007), rédigé par l'ancien juge en chef adjoint Coulter Osborne et dont les recommandations sont implantées depuis le 1er janvier 2010.
22. Pour des exemples : KLIE, Shannon. « Overtime a growing concern: Conference Board report. », Canadian HR Reporter, 7 sept. 2009, p. 3.
23. Fresco v. Canadian Imperial Bank of Commerce, [2009] OJ. no 2531.
24. Fulawka v. Bank of Nova Scotia, (2010) ONSC 1148.
25. Supra, remarque 15.
26. Bank of Nova Scotia, supra remarque 24, paragr. 75-81.
27. Manitoba Government Employees' Union v. Manitoba (Department of Family Services and Housing), [2009] M.G.A.D. no 12 (QuickLaw).
28. UFCW, Local 401 v. Canada Safeway (Pady Shenher grievance,) [2008] A.G.A.A. no 38 (QuickLaw).
29. Projet de loi 168, une loi qui modifie la Loi sur la santé et la sécurité au travail relativement, entre autres, à la violence et au harcèlement en milieu de travail. Chapitre 23, Lois de l'Ontario, 2009. En vigueur à partir du 15 juin 2010.
30. Selon l'article 1 de la Loi, le harcèlement au travail est défini comme le « fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou gestes seront importuns ».
31. [www.guardingmindsatwork.ca/info](http://www.guardingmindsatwork.ca/info)
32. Castonguay c. Gestion A. Bossé inc. D.T.E. 2008T-800 (C.R.T.).
33. Dupuis c. Commission scolaire de la Riveraine, D.T.E. 2008T-821 (C.R.T.) (requête en révision rejetée, C.R.T., 2009-01-06, 2009 QCCRT 3); Gagné c. Société immobilière du Québec, D.T.E. 2008T-541 (C.R.T.) (requête en révision rejetée, C.R.T., 2009-02-01, 2009QCCRT 82); Serret c. Compagnie de la Baie d'Hudson, D.T.E. 2009T-363 (C.R.T.).

