

Comment faire face à **une bataille juridique tout à fait légitime**

Vue d'ensemble

Martin Shain, S.J.D.

La Great-West
Centre pour la santé mentale en milieu de travail
www.strategiesdesantementale.com

Comment faire face à une bataille juridique tout à fait légitime : Exigences liées à l'obligation récente d'offrir un système de travail psychologiquement sain dans le contexte de la Norme nationale du Canada en matière de santé et de sécurité psychologiques en milieu de travail, d'application facultative (CSA Z1003-13/BNQ 9700-803)

Vue d'ensemble

Martin Shain, S.J.D.

Le Centre pour la santé mentale en milieu de travail de la Great-West a commandé le présent rapport dans le cadre de ses efforts constants pour fournir des renseignements et ressources utiles aux employeurs qui cherchent à améliorer la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Ce rapport se situe dans le prolongement d'un rapport antérieur rédigé par le docteur Shain au nom de la Commission de la santé mentale du Canada

Introduction

Au cours des trois dernières années, la législation concernant la sécurité psychologique au travail a beaucoup évolué. Le rapport complet « Comment faire face à une bataille juridique tout à fait légitime » explore plusieurs des avancées réalisées parallèlement à l'élaboration de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (la Norme). Voici un exposé simplifié de l'analyse ainsi que certains commentaires supplémentaires.

Même si la Norme n'a aucune valeur juridique, on peut s'attendre à ce qu'elle ait des répercussions sur la législation parce qu'elle définit en quoi consiste un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire et propose un cadre à cet égard. Bien que la Norme aborde un sujet plus vaste que la protection de la sécurité psychologique en s'intéressant également à la promotion de la santé psychologique, l'article « Comment faire face à une bataille juridique tout à fait légitime », quant à lui, traite uniquement de la sécurité psychologique étant donné que les répercussions juridiques possibles concernent uniquement cet aspect. Pour cette raison, il est fort peu probable que la Norme puisse un jour être adoptée intégralement à titre de règlement.

…la Norme peut aider à résoudre un problème existant – et non pas à en créer un.

Un grand nombre d'analystes juridiques de cabinets d'avocats renommés de partout au pays, représentant tant les intérêts des employés que des employeurs, considèrent la Norme comme une source précise en ce qui concerne la nature et la qualité des responsabilités potentielles des employeurs en matière de protection de la sécurité psychologique des employés. En définissant un milieu de travail sain et sécuritaire comme « favorisant le bien-être psychologique des travailleurs et étant axé sur la prévention de toute atteinte à leur santé psychologique, notamment par négligence, insouciance ou de façon délibérée », la Norme présente un cadre offrant un niveau de sécurité supérieur à tout ce qui est proposé au sein du système juridique canadien.

Le rapport vise à mettre en garde les employeurs, afin que ceux-ci reconnaissent la valeur de la Norme en tant qu'outil pouvant les aider à éviter d'être tenus responsables par la loi de préjudices psychologiques subis par des travailleurs en milieu de travail.

En d'autres termes, la Norme peut aider à résoudre un problème existant – et non pas à en créer un.

Évidemment, bien d'autres éléments ont contribué à propulser l'élaboration de la Norme au sommet des priorités, dont les avantages sur les plans de la santé et de la productivité, ceux en matière de recrutement et de maintien des employés ainsi que la protection de la réputation de l'entreprise. Toutefois, l'article « Comment faire face à une bataille juridique tout à fait légitime » traite exclusivement des *raisons juridiques* d'adopter la Norme.

Les organisations qui adoptent la Norme éviteront davantage les conflits, les griefs et les litiges qui caractérisent les milieux de travail non sécuritaires sur le plan psychologique. Ces conflits peuvent couver pendant des mois, voire des années et alimenter des situations qui mènent finalement à des poursuites judiciaires préjudiciables.

La Norme en contexte

Dans l'article précédant celui-ci (Une bataille juridique tout à fait légitime), rédigé à l'intention de la Commission de la santé mentale du Canada il y a trois ans, on alléguait la convergence de sept branches du droit en vue de conscientiser davantage les employeurs à leur devoir de créer un milieu de travail sain sur le plan psychologique. Ces ensembles de droit étaient présentés pour inciter à l'élaboration d'une nouvelle norme nationale qui, essentiellement, aiderait les employeurs à gérer certains risques sur le plan juridique grâce à un plan directeur favorisant la création d'un milieu de travail sain et sécuritaire sur le plan psychologique.

Le principe de base d'un système de travail sécuritaire est fermement ancré dans notre législation…

On y suggérait également qu'à la base des nombreux règlements propres à ces différents secteurs du droit, on retrouvait un devoir de diligence émergent, implicite et unique consistant à offrir un milieu de travail psychologiquement sécuritaire. Pendant quelque temps, certains avocats en exercice n'étaient pas d'accord avec ce point de vue; parler d'un devoir unique comportait effectivement, et comporte toujours, une part d'exagération d'un point de vue strictement juridique. Toutefois, la proposition de l'existence d'un tel devoir unique (basée sur des spéculations cependant) avait pour but qu'il soit plus facile pour les employeurs – et non le contraire – d'éviter d'être tenus responsables de préjudices psychologiques. La raison était simple : il est plus facile de prendre des mesures d'évitement à l'égard d'un seul élément de risque qu'à l'égard de sept éléments de risque potentiels.

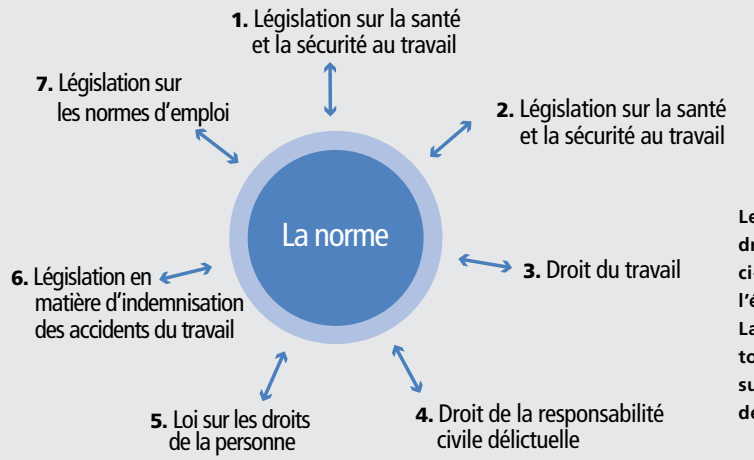
Maintenant que la Norme existe, il pourrait être judicieux pour les employeurs d'agir comme s'ils avaient un devoir de diligence de fournir un cadre de travail psychologiquement sain par tous les moyens raisonnables et de considérer la mise en œuvre de la Norme comme une façon de s'acquitter de ce devoir.

Alors qu'avant janvier 2013 la législation avait exercé une pression pour qu'une norme soit élaborée, cette dernière est maintenant en position de créer à son tour une contre-pression sur la législation en contribuant à remplir les vides juridiques à l'égard de la définition et de la stipulation d'un devoir de diligence d'offrir un cadre de travail sécuritaire. Cette contre-pression présumée est flagrante dans les secteurs juridiques susmentionnés, illustrés dans le diagramme qui suit.

À la lumière de l'analyse que nous trouvons dans l'article « Comment faire face à une bataille juridique tout à fait légitime », il serait maintenant plus exact, et peut-être plus précis, de décrire la responsabilité d'un employeur comme la nécessité de *fournir un système de travail psychologiquement sécuritaire* plutôt qu'un milieu de travail psychologiquement sécuritaire. Cette définition élargit la responsabilité aux interactions quotidiennes entre les membres du personnel, notamment en ce qui concerne la résolution de conflit, la gestion du rendement et la réponse aux préoccupations des employés. Le principe de base d'un système de travail sécuritaire est fermement ancré dans notre législation et est représenté dans tous les secteurs figurant dans le diagramme ci-dessous et le texte ci-dessus.

Dans ce contexte, l'aspect de la sécurité psychologique de la Norme contribue à faire évoluer la législation en décrivant la nature idéale d'un système de travail psychologiquement sécuritaire, sans toutefois inclure une telle exigence.

La norme explique la responsabilité d'offrir un système de travail psychologiquement sécuritaire



Les sept branches du droit mentionnées ci-dessus ont influencé l'élaboration de la Norme. La Norme *pourrait* à son tour avoir une influence sur l'application future des lois.

La Norme, ou une partie de celle-ci, pourrait-elle influencer les exigences juridiques actuelles?

1. En vertu de la législation sur la santé et la sécurité au travail

- Dans la mesure où la Norme porte sur la protection de la sécurité psychologique, les employeurs pourraient l'utiliser comme un outil de référence pour décrire un système de travail sécuritaire idéal sur le plan psychologique et pour les aider à respecter leurs obligations relatives à la clause de devoir général en vertu des lois sur la santé et la sécurité au travail (LSST). Par exemple, la clause de devoir général en Ontario, alinéa 25 (2) h) de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, stipule qu'un employeur est tenu de « prendre toutes les précautions raisonnables dans les circonstances pour assurer la protection du travailleur ». La clause de devoir général est exprimée de façons légèrement différentes selon les compétences territoriales. En vertu de la clause de devoir général des LSST à l'échelle nationale, la Norme pourrait influencer les exigences juridiques uniquement si les tribunaux chargés de statuer sur des litiges en vertu de la législation décidaient de s'y reporter, ou si le lieutenant-gouverneur en conseil (ou son homologue) décidait de promulguer un règlement à la loi sur la santé et la sécurité au travail applicable qui s'appuierait d'une façon quelconque sur la Norme.

La Norme reconnaît le harcèlement et l'intimidation comme des facteurs de risque pour la sécurité psychologique.

- La Norme reconnaît le harcèlement et l'intimidation comme des facteurs de risque pour la sécurité psychologique. La Colombie-Britannique est la seule province à avoir modifié sa loi sur les accidents du travail pour y inclure une indemnité relative aux troubles mentaux principalement causés par un facteur de stress important lié au travail, *y compris le harcèlement et l'intimidation*. Cette modification a été adoptée avant l'élaboration de la Norme; toutefois, la Norme pourrait influencer d'autres provinces à considérer une approche semblable.

- En Ontario, selon la jurisprudence récente, la responsabilité d'assurer un cadre de travail sécuritaire incombe dorénavant non seulement à la haute direction, mais également, en partie, aux administrateurs des sociétés. Cette inclusion des administrateurs pour assurer un cadre de travail sécuritaire est conforme aux recommandations de la Norme.

- La diligence raisonnable pourrait être invoquée lors d'une poursuite pour défaut de protection de la sécurité psychologique. Dans un tel cas, la conformité à la Norme pourrait être interprétée comme une approche proactive et considérée comme de la diligence raisonnable.

2. En vertu du droit des contrats

- Le contrat de travail en vertu de la common law comporte une exigence implicite consistant à offrir un système de travail sécuritaire. Le défaut de conformité à cette condition contractuelle implicite est considéré comme un congédiement déguisé. Les récents développements en la matière laissent présager d'une volonté judiciaire grandissante d'étendre l'application de cette exigence à la sécurité psychologique. La définition que fournit la Norme d'un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire peut constituer une base plus précise pour aider les tribunaux à déterminer s'il y a défaut de conformité à une condition implicite d'un contrat de travail relative à la sécurité psychologique.

3. En vertu du droit du travail

- Le défaut d'offrir ou de maintenir un système de travail psychologiquement sécuritaire pourrait être considéré comme une infraction à une convention collective lorsque celle-ci stipule que toutes les normes nationales existantes doivent être respectées.

- En Ontario, il existe une clause d'arbitrage selon laquelle les conventions collectives doivent s'inspirer de la Loi sur la santé et la sécurité au travail et qui stipule que la santé mentale fait partie intégrante de la définition de la santé. Les arbitres pourraient à l'avenir se reporter à la Norme pour prendre des décisions éclairées à l'égard de la sécurité psychologique.

4. En vertu du droit de la responsabilité civile délictuelle

- La Cour d'appel de l'Ontario a refusé le versement d'indemnités en vertu du droit de la responsabilité civile délictuelle pour des souffrances psychologiques en milieu de travail causées par négligence. La principale objection invoquée était qu'aucune norme n'a été acceptée en matière de protection de la sécurité psychologique en milieu de travail aux fins de l'évaluation de telles demandes de règlement. Voilà précisément l'objectif de la Norme. La Norme pourrait également servir à la défense d'un employeur accusé de négligence ayant causé un préjudice psychologique si celui-ci démontre que toutes les mesures raisonnables ont été prises pour se conformer à la Norme.

5. En vertu de la loi sur les droits de la personne

- Les tribunaux des droits de la personne pourraient se reporter à la Norme, ou à des parties de celle-ci, pour appuyer des mesures de redressement systémique ou d'intérêt public qui inspireraient un remaniement des politiques et des formations d'appoint pour permettre de régler les causes sous-jacentes détectées à l'égard de plaintes précises. Alors que les montants adjugés en dommages-intérêts pour préjudices personnels semblent augmenter dans le contexte de violations des droits de la personne, ces montants pourraient être moins importants en présence de mesures de redressement systémique.

…certains types de gestion d'effectifs et d'organisation du travail peuvent être à l'origine de préjudices psychologiques.

6. En vertu de la législation en matière d'indemnisation des accidents du travail

- Les commissions des accidents du travail, qui n'ont pas encore modifié leur législation et leurs politiques en vue de l'octroi d'indemnités à l'égard de troubles liés à du stress chronique ou cumulatif, pourraient se reporter à la Norme à titre de pratique exemplaire. Elles pourraient considérer la Norme et les éléments de preuve légale / scientifique / pratique sur lesquels elle repose (mentionnés et expliqués en annexes de la Norme) comme une revendication sociale légitime étant donné que certains types de gestion d'effectifs et d'organisation du travail peuvent être à l'origine de préjudices psychologiques. La Nouvelle-Écosse, par exemple, semble considérer la Norme de cette façon puisque la province entreprend de revoir sa propre législation et ses politiques sur les accidents du travail.

- Des examens généraux portant sur la santé et la sécurité au travail et la législation en matière d'indemnisation des accidents du travail pourraient s'appuyer sur la Norme afin d'harmoniser les mesures de prévention et d'indemnisation selon un seul cadre philosophique. La Colombie-Britannique a adopté un virage énergique en vue de ce type d'harmonisation, et plusieurs influences autres que la Norme semblent y avoir contribué.

7. En vertu de la législation sur les normes d'emploi

- La Loi sur les normes du travail du Québec constitue l'ensemble de droit de cette catégorie. À l'heure actuelle, il n'est pas possible de déterminer avec précision dans quelle mesure, le cas échéant, la Norme influencera les politiques et pratiques en vertu de cette loi.

Que signifie exactement « un système de travail psychologiquement sain »?

La Norme comporte une vision de ce en quoi consiste un milieu de travail sain et sécuritaire : un cadre où des efforts sont déployés en vue de prévenir toute atteinte à la santé psychologique du travailleur que ce soit par négligence, insouciance ou de façon délibérée. Ou, plus simplement, un cadre où l'employeur fait preuve de diligence raisonnable en vue de protéger la santé et la sécurité psychologiques des employés.

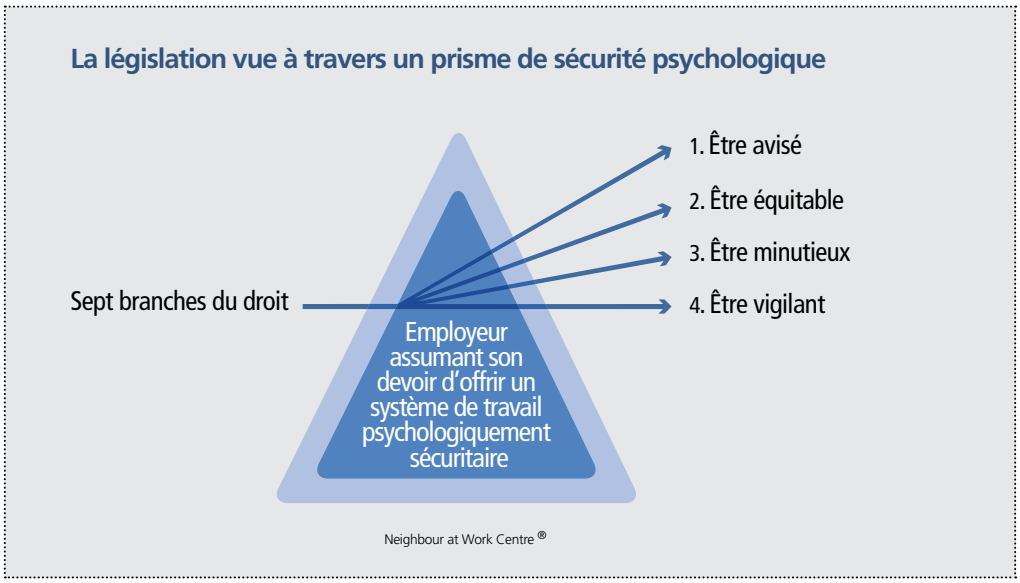
Tandis que la Norme contient des renseignements détaillés et des indications sur la façon d'assurer un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire, quatre principes simples illustrent les notions fondamentales inhérentes aux sept branches du droit décrites dans le diagramme précédent.

1. Être avisé

Les employeurs doivent présumer qu'on pourrait à tout moment interpréter le contrat de travail comme étant assorti d'une promesse implicite d'assurer un système de travail psychologiquement sain et sécuritaire.

2. Être équitable

Le principe de l'équité au travail consiste pour les employeurs à résoudre les conflits de façon impartiale et dans les plus brefs délais, compte tenu de leurs propres droits et obligations et de ceux de leurs employés.



3. Être minutieux

Être minutieux dans un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire consiste à éviter les comportements susceptibles de nuire à autrui. À cette fin, les gestionnaires, superviseurs et adjoints doivent posséder au moins des *compétences interpersonnelles de base* comprenant la capacité d'écouter activement, d'obtenir des renseignements et de faciliter les conversations fondamentales de manière respectueuse. Ils pourraient en outre favoriser, pour tous les employés, le développement de compétences interpersonnelles de base et respectueuses.

4. Être vigilant

Les employeurs doivent être *à l'affût de tout signe de conflit ou autre tension interpersonnelle* parmi des employés ou entre des employés et leurs gestionnaires ou superviseurs. Ils doivent agir de façon à résoudre les conflits dès qu'ils en prennent connaissance.

La vigilance est facilitée par l'évaluation périodique de l'application d'une norme minimale de conduite loyale, courtoise et respectueuse, et elle est importante, peu importe que les employés soient syndiqués ou non.

L'obligation de vigilance préventive à cet égard est un élément essentiel au maintien d'un milieu de travail psychologiquement sain.

Conclusions qui ressortent du rapport intégral

Le risque pour les employeurs de faire face à des problèmes d'ordre juridique liés à des préjudices psychologiques et le défaut d'offrir un système de travail psychologiquement sécuritaire continue d'augmenter.

À la lumière de ces données, et à titre préventif, les employeurs auraient intérêt à étudier la Norme pour tenter de se mettre à l'abri d'une éventuelle responsabilité juridique pour préjudices psychologiques et de se prémunir ainsi contre les imprévus.

Au-delà de cette stratégie de défense, ils peuvent aussi adopter une approche dynamique et recourir à la Norme pour assortir les relations de travail des mêmes stratégies, qu'il s'agisse d'assurer l'efficacité opérationnelle et la qualité du service, d'une part, ou de protéger la santé et la sécurité psychologiques au travail, d'autre part.

Biographie

Martin Shain, S.J.D.

Le Dr Martin Shain est directeur du Neighbour at Work Centre®, un organisme d experts conseils en santé et en sécurité mentales en milieu de travail. Il détient des formations en sciences juridique et sociale.

Il occupe actuellement des postes dans les départements de santé publique à l Université de Toronto et à l Université Simon Fraser, où il s implique dans la recherche, le développement et l enseignement.

Le Dr Shain aide les employeurs et les syndicats des secteurs public et privé à comprendre leurs nouvelles obligations juridiques consistant à offrir et à maintenir un milieu de travail psychologiquement sécuritaire et à s y conformer.

Les trois articles qu il a rédigés sur le sujet à l intention de la Commission sur la santé mentale du Canada sont accessibles dans le site Web de l organisme au http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais.

Dans le cadre de sa mission visant à améliorer la protection de la santé mentale au travail, le Dr Shain a fait partie du Comité technique qui a travaillé à l élaboration de la première norme canadienne nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, Z1003.

Son plus récent ouvrage s intitule « Preventing Workplace Meltdown: an employer s guide to maintaining a psychologically safe workplace » (prévenir les crises au travail : guide à l intention de l employeur sur le maintien d un milieu de travail psychologiquement sain) (Shain et Baynton, Carswell, 2011).

La Great-West
Centre pour la santé mentale en milieu de travail
www.strategiesdesantementale.com

Cana i l Health Asso i
Mental health for all

Asso i la santé mentale
La santé mentale pour tous

Le Centre pour la santé mentale en milieu de travail de la Great West et son symbole social sont des marques de commerce de La Great West, compagnie d assurance vie.

Mise en garde : La Great West a fourni le soutien financier pour l élaboration du présent rapport. L Association canadienne pour la santé mentale a coordonné le projet et accordé le soutien matériel. Tous les efforts ont été mis en œuvre pour assurer l exactitude du présent rapport, mais la responsabilité des erreurs qu il pourrait contenir incombe uniquement à son auteur.

FSC
Portrait FPO
FRENCH

M7231(f)-02/14