Enquêtes virtuelles en milieu de travail : la réalité de l'avenir

18 juin 2020

Partie I - Reporter l 'enquête ou procéder par moyens virtuels

La pandémie de la COVID-19 a déjà eu des répercussions importantes sur notre façon de vivre et de travailler. Alors que nous sommes en transition entre cette « nouvelle » réalité et celle de l'avenir, nous devons réévaluer de nombreuses règles et pratiques fondamentales de nos vies professionnelles. Les enquêtes en milieu de travail n'y font pas exception.

Les réunions en personne sont encore interdites ou déconseillées dans plusieurs juridictions. Certains enquêteurs envisagent donc présentement des enquêtes à distance par nécessité. Or, de nombreux experts font valoir que ce virage virtuel pourrait bien être permanent. En effet, les employeurs, ayant déjà constaté les précieuses ressources ménagées par les enquêtes virtuelles, ne voudront vraisemblablement pas totalement revenir aux méthodes traditionnelles.

Cette publication est la première d'une série de trois articles concernant les enquêtes virtuelles. Dans la Partie II, nous aborderons certaines bonnes pratiques liées aux enquêtes virtuelles, notamment en matière de confidentialité, d'utilisation de la technologie et de flexibilité de la part de l'enquêteur. Dans la Partie III, nous nous pencherons sur les complexités de l'évaluation de la crédibilité des témoins lors de rencontres virtuelles.

Partie I - Reporter l 'enquête ou procéder par moyens virtuels

L'enquêteur interne ou celui qui doit déléguer l'enquête à un tiers qualifié a une toute première décision sérieuse à prendre : déterminer s'il y a lieu de procéder à l'enquête, en virtuel, ou de la reporter jusqu'à ce qu'elle puisse avoir lieu en personne.

Selon la juridiction en question, on peut espérer que les rencontres d'enquête en personne seront possibles rapidement, si ce n'est pas déjà le cas. Mais quel délai est trop important lorsqu'il s'agit d'effectuer une enquête en milieu de travail ? L'enquêteur doit tenir compte des éléments suivants dans sa prise de décision.

Stabilité du milieu de travail

Lorsqu'une plainte de harcèlement en milieu de travail a été reçue et que l'employeur détermine qu'une enquête est justifiée, l'employeur doit immédiatement se questionner sur la situation en milieu de travail.

Il est possible que certaines des parties à l'enquête (soit le plaignant, le mis en cause et les témoins) ne soient toujours pas physiquement présentes au travail, en raison de la pandémie. Cela peut apaiser une dynamique autrement tendue régnant en milieu de travail. Toutefois, si certaines de ces parties effectuent du télétravail, comme c'est le cas de nombreux employés à travers le pays encore aujourd'hui, l'employeur doit être conscient que le milieu de travail virtuel peut être tout aussi propice aux conflits et tensions.

L'enquête concernant une plainte grave impliquant des parties qui interagissent ou travaillent encore ensemble (que ce soit en personne ou virtuellement) ne doit normalement pas être reportée, afin d'éviter que le conflit ne s'aggrave, ou que les tensions ne s'intensifient.

Mémoire des témoins

Plus le temps s'écoule entre les événements allégués et l'entrevue d'un témoin à leur sujet, moins son témoignage sera exhaustif et fiable. En raison de ce facteur à lui seul, il y aura généralement lieu de procéder à l'enquête le plus rapidement possible, par tous les moyens nécessaires.

Toutefois, si l'on prévoit avec un degré de certitude assez élevé que les rencontres en personne pourront reprendre rapidement et, surtout, si des facteurs particuliers rendent une rencontre en direct inévitable, l'enquête pourrait être quelque peu reportée.

Recueillir la preuve

Les gouvernements provinciaux à travers le pays ont imposé des mesures de confinement en raison de la COVID-19, incluant la fermeture de certains lieux de travail. En conséquence, les enquêteurs pourraient voir leur accès au milieu de travail physique, et à la preuve qui pourrait s'y trouver, fort limité.

Si l'enquêteur soupçonne que la preuve inaccessible pourrait être déterminante, il peut être pertinent de reporter au moins la rencontre de la personne mise en cause et la publication du rapport. Toutefois, si les allégations peuvent être corroborées sans ces éléments de preuve, ou s'ils peuvent être obtenus par d'autres moyens, cela ne pourra justifier un retard dans l'enquête. Par exemple, si la personne mise en cause admet avoir eu un contact physique avec la personne plaignante tel qu'allégué, le report de l'enquête pour recueillir la preuve vidéo disponible uniquement sur les lieux de travail ne serait pas justifié, car l'enquêteur n'en aurait pas besoin pour arriver à ses conclusions.

Perception des employés

Un report d'enquête, même de quelques semaines seulement, peut causer une détérioration de la confiance de la personne plaignante envers son employeur et le

processus d'enquête. Ce report peut donner l'impression que l'employeur ne traite pas l'affaire avec le niveau d'urgence que la personne plaignante estime mériter.

En outre, si la plainte met en cause une proportion importante d'employés (en cas de plaignants ou mis en cause multiples, ou lorsque la situation n'est pas demeurée confidentielle), cette détérioration de confiance peut se généraliser au sein de l'organisation. Le cas échéant, les employés pourront estimer que le processus est trop lent ou craindre que l'employeur ne prenne pas les plaintes au sérieux. Les employés pourront donc être moins enclins à signaler le harcèlement et avoir tendance à choisir des voies plus litigieuses, plutôt que de faire confiance au processus d'enquête.

De plus, le temps qui s'écoule peut exacerber ou confirmer les ruminations et perceptions subjectives des parties à l'enquête. Cela peut causer une distorsion de l'information ultimement recueillie par l'enquêteur, et être défavorable à la résolution amiable du conflit en question. Ainsi, la perception des employés milite généralement en faveur d'une enquête rapide.

Coopération des employés

Certaines parties à l'enquête peuvent ne pas être enclines à coopérer au processus d'enquête présentement. Par exemple, un employé actuellement en mise à pied en raison de la COVID-19 pourrait être réfractaire à être interrogé. Bien que les employés aient généralement le devoir de collaborer à l'enquête, l'employeur serait mal avisé d'imposer des mesures disciplinaires en raison du refus d'un employé en mise à pied temporaire de le faire. Qui plus est, les rencontres avec des témoins peu coopératifs ne fournissent souvent pas à l'enquêteur l'information la plus fiable et complète.

Si des témoins importants (ou une proportion importante d'entre eux) risquent de ne pas coopérer pour les raisons susmentionnées, l'enquêteur pourrait repousser leurs rencontres au moment de leur retour au travail. Si cela n'est pas souhaitable, l'enquête pourrait être reportée. Dans certaines circonstances, l'employeur pourrait également considérer un rappel au travail temporaire, payé, pour les fins limitées de la participation à l'enquête.

Conclusion

En résumé, lorsque les employeurs envisagent de procéder à l'enquête virtuellement ou de la reporter, ils doivent être conscients que leurs décisions pourraient devoir être expliquées à l'autorité judiciaire ou gouvernementale saisie d'une éventuelle plainte de harcèlement. Tout manque de diligence dans la gestion de la plainte (soit en reportant l'enquête inutilement ou en outrepassant des étapes cruciales) peut mener une telle autorité à conclure que l'employeur n'a pas respecté son obligation légale de fournir à ses employés un lieu de travail exempt de harcèlement.

Également dans cette série :

- Partie II – Pratiques optimales
- Partie III – Sommes-nous aptes à détecter le mensonge? (Évaluer la crédibilité en contexte virtuel)

Par

Vanessa Lapointe

Services

Travail et emploi, Différends en matière d'emploi

BLG | Vos avocats au Canada

Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. (BLG) est le plus grand cabinet d'avocats canadien véritablement multiservices. À ce titre, il offre des conseils juridiques pratiques à des clients d'ici et d'ailleurs dans plus de domaines et de secteurs que tout autre cabinet canadien. Comptant plus de 725 avocats, agents de propriété intellectuelle et autres professionnels, BLG répond aux besoins juridiques d'entreprises et d'institutions au pays comme à l'étranger pour ce qui touche les fusions et acquisitions, les marchés financiers, les différends et le financement ou encore l'enregistrement de brevets et de marques de commerce.

blg.com

Bureaux BLG

Calgary

Centennial Place, East Tower
520 3rd Avenue S.W.
Calgary, AB, Canada
T2P 0R3

T 403.232.9500
F 403.266.1395

Ottawa

World Exchange Plaza
100 Queen Street
Ottawa, ON, Canada
K1P 1J9

T 613.237.5160
F 613.230.8842

Vancouver

1200 Waterfront Centre
200 Burrard Street
Vancouver, BC, Canada
V7X 1T2

T 604.687.5744
F 604.687.1415

Montréal

1000, rue De La Gauchetière Ouest
Suite 900
Montréal, QC, Canada
H3B 5H4

T 514.954.2555
F 514.879.9015

Toronto

Bay Adelaide Centre, East Tower
22 Adelaide Street West
Toronto, ON, Canada
M5H 4E3

T 416.367.6000
F 416.367.6749

Les présents renseignements sont de nature générale et ne sauraient constituer un avis juridique, ni un énoncé complet de la législation pertinente, ni un avis sur un quelconque sujet. Personne ne devrait agir ou s'abstenir d'agir sur la foi de ceux-ci sans procéder à un examen approfondi du droit après avoir soupesé les faits d'une situation précise. Nous vous recommandons de consulter votre conseiller juridique si vous avez des questions ou des préoccupations particulières. BLG ne garantit aucunement que la teneur de cette publication est exacte, à jour ou complète. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite sans l'autorisation écrite de Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Si BLG vous a envoyé cette publication et que vous ne souhaitez plus la recevoir, vous pouvez demander à faire supprimer vos coordonnées de nos listes d'envoi en communiquant avec nous par courriel à desabonnement@blg.com ou en modifiant vos préférences d'abonnement dans blg.com/fr/about-us/subscribe. Si vous pensez avoir reçu le présent message par erreur, veuillez nous écrire à communications@blg.com. Pour consulter la politique de confidentialité de BLG relativement aux publications, rendez-vous sur blg.com/fr/ProtectionDesRenseignementsPersonnels.

© 2025 Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L. Borden Ladner Gervais est une société à responsabilité limitée de l'Ontario.