

---

## Une employée de banque victime de stress obtient des dommages-intérêts en vertu de l'arrêt *Wallace* et pour détresse morale

Une décision récente de la Cour supérieure de justice de l'Ontario illustre encore une fois la tendance accrue des tribunaux d'accorder des sommes importantes aux employés qui d'après le tribunal ont été traités injustement dans le cadre de leur licenciement. Nos lecteurs se rappelleront qu'en vertu des principes établis dans l'arrêt de la Cour suprême du Canada, *Wallace c. United Grain Growers*, (voir « ["Équitablement, raisonnablement et décentement" : la Cour suprême juge que les employeurs doivent traiter avec bonne foi les employés qu'ils congédient](#) » et « [La Cour d'appel refuse des dommages-intérêts de type \*Wallace\* au candidat perdant dans une procédure d'embauche « inattentive](#) » ») le préavis donné à un employé congédié injustement peut être prolongé si le congédiement s'accompagne de gestes posés de mauvaise foi par l'employeur qui causent un préjudice à l'employé.

En outre, si certains préalables sont établis, le tribunal peut décider que la conduite de l'employeur est suffisamment grave pour constituer une cause d'action distincte - délit d'infliger intentionnellement de la détresse morale ou un choc nerveux. Tel était le cas dans l'arrêt *Prinzo v. Baycrest Centre for Geriatric Care*, (voir « [Le rudolement au travail : une autre forme de violence en milieu de travail](#) ») où la Cour d'appel de l'Ontario a affirmé un jugement accordant 15 000\$ en dommages-intérêts pour le choc nerveux subi par l'employé.

Dans l'affaire *Zorn-Smith v. Bank of Montreal* (2 décembre 2003), la Cour supérieure a accordé des dommages-intérêts à la fois en vertu de l'arrêt *Wallace* et pour détresse morale à une employée de banque de la région d'Ottawa qui avait été congédiée sans préavis après 21 ans de service. La Cour a jugé que la « [TRADUCTION] froide indifférence » de la Banque à l'égard de l'employée avait été « [TRADUCTION] flagrante et outrageante ».

### MANQUE DE QUALIFICATION, SURABONDANCE DE TRAVAIL

On avait envisagé offrir à l'employée, Susanne Zorn-Smith, le poste de directrice des services financiers, mais on lui avait laissé savoir qu'elle n'avait pas la qualification nécessaire. On lui avait également dit que si elle était nommée au poste, la Banque s'attendait à ce qu'elle prenne bon nombre de cours, aux heures de travail et à ses heures, et que puisqu'elle était la mère de deux jeunes enfants et qu'elle était enceinte d'un troisième, il était peu probable qu'elle puisse satisfaire aux exigences de la Banque.

Néanmoins, on a offert à Mme Zorn-Smith, à son retour de son congé de maternité en 1999, le poste de directrice des services financiers. Bien qu'elle n'ait eu aucune des exigences de formation ni des compétences prévues dans la description de poste, elle l'a accepté. Le juge de première instance a conclu qu'elle avait pris le poste pendant une période extrêmement occupée et chaotique pour les directeurs des services financiers à la Banque. qu'elle devait travailler de longues heures sans pause repas. et qu'elle devait

revenir travailler le soir de 21 heures à une heure du matin pour exécuter sa charge de travail. Le juge a également conclu que pendant ce temps, on mettait de la pression sur Mme Zorn-Smith pour qu'elle augmente sa qualification sous peine de perdre son emploi. La pression au travail a entraîné des problèmes à la maison, et Mme Zorn-Smith a pris un congé d'invalidité à court terme. À son retour, elle a pris un poste moins bien rémunéré mais moins stressant. Bientôt, toutefois, elle revenait à son poste de directrice des services financiers, où elle travaillait de longues heures dans des circonstances dues, selon les conclusions du juge, à un manque chronique d'effectifs. Au début de 2001, Mme Zorn-Smith était devenue la seule employée dans sa succursale avec une certaine compétence comme directrice des services financiers. En plus de travailler quelques soirs par semaine, elle rentrait au travail le dimanche soir pour préparer son travail pour la semaine suivante. Sur le front matrimonial, les choses n'allaient guère. Selon l'expression du juge, le 20 février 2001, Mme Zorn-Smith « [TRADUCTION] a tout simplement cessé de fonctionner ». Encore une fois, elle a pris un congé d'invalidité à court terme.

### RETOUR PROGRESSIF AU TRAVAIL : UN DÉASTRE

En mai 2001, le médecin de Mme Zorn-Smith a rempli un rapport où il indiquait que ses symptômes étaient graves et comprenaient le manque de sommeil, des difficultés à concentrer, et un accroissement de fatigue et de pensées obsessives. Le médecin décrivait l'invalidité comme étant totale. Le rapport signalait le besoin de modifier le milieu de travail, et indiquait que l'idée pour Mme Zorn-Smith de retourner au travail à temps partiel serait un « désastre » qui la verrait « [TRADUCTION] travailler trois fois plus pour n'être payée que la moitié de son salaire ». Comme commentaire additionnel, le médecin ajoutait : « [TRADUCTION] Les directeurs de service, y compris ma patiente, vont continuer de s'épuiser professionnellement tant qu'on ne réglera pas le problème de manque d'effectifs ».

Malgré cette évaluation, l'employeur a déclaré que Mme Zorn-Smith était en mesure de revenir au travail à temps partiel. Il lui a offert soit un poste à temps partiel, soit un poste à temps complet, comme directrice des services financiers ou représentante auprès de la clientèle. Il l'a également avisé qu'elle devait revenir au travail pour la fin mai ou déposer un appel de la décision de la Banque. Mme Zorn-Smith n'est pas retournée au travail, n'a pas porté appel et n'a pas démissionné. Le 29 juin 2001, la Banque l'a informée qu'elle avait été congédiée.

### INVALIDITÉ CAUSÉE PAR DES « EXIGENCES PROFESSIONNELLES DÉRAISONNABLES »

Le tribunal a jugé que Mme Zorn-Smith continuait d'être invalide le 28 mai 2001 et qu'elle avait donc encore droit aux prestations d'invalidité au-delà de cette date. Son refus d'accepter l'un des postes offerts ne constituait pas un motif de congédiement. Le juge a plutôt conclu qu'au moment de son congédiement, Mme Zorn-Smith était incapable d'exécuter tout emploi à la banque exigeant un haut degré de responsabilité ou la prise de décisions importantes. Le tribunal a jugé que lorsque la Banque avait mis fin aux prestations de Mme Zorn-Smith, elle avait appliqué, à tort, un critère d'invalidité totale comme seuil d'admissibilité, alors que le critère prévu dans le régime de prestations était l'incapacité d'exécuter les fonctions habituelles du poste.

Le tribunal a également reproché à la Banque d'avoir attribué les problèmes de Mme Zorn-Smith à son incapacité de gérer son temps et à ses problèmes matrimoniaux. Selon le juge, le problème était dû au milieu de travail lui-même :

« [TRADUCTION] Rien dans la preuve n'indique que Mme Zorn-Smith n'aurait pas

été capable de composer avec tout, si les exigences au travail avaient été à peu près raisonnables. Elles ne l'étaient tout simplement pas. On attendait d'elle une disponibilité pour le travail de la banque bien au-delà des heures normales de travail. Ces exigences, bien sûr, entraient en conflit avec les demandes normales à la maison, où l'on s'attendait à ce que Mme Zorn-Smith ait un peu de temps et d'énergie à consacrer à ses enfants et à son mari le soir et les fins de semaine. Il est normal d'avoir un mari et des enfants, et il est normal de vouloir passer du temps avec eux. Bien qu'il arrive que l'on doive travailler de longues heures dans certaines circonstances, un manque d'effectifs à long terme qui se traduit par des exigences chroniques et déraisonnables imposées aux employés, surtout ceux qui ne sont pas aux échelons supérieurs de la rémunération, est déraisonnable. Je conclus que les troubles d'adaptation de Mme Zorn-Smith, son humeur déprimée et anxieuse, étaient dus surtout à des exigences professionnelles déraisonnables, et non à des problèmes familiaux. »

Le juge n'était pas d'accord non plus que le fait pour Mme Zorn-Smith de ne pas s'être prévalu du processus d'appel invalidait son action en congédiement injustifié. La Banque ne lui avait fourni aucun renseignement précis sur le processus d'appel, ni offert de l'aide pour l'appel, ce qui aurait été raisonnable puisque la Banque était au courant des difficultés de concentration de Mme Zorn-Smith et de son incapacité de réfléchir clairement.

### DOMMAGES-INTÉRÊTS SELON L'ARRÊT WALLACE

Le juge a accordé 16 mois de préavis à Mme Zorn-Smith, somme augmentée par l'ajout de dommages-intérêts selon le sens de l'arrêt *Wallace* pour la mauvaise foi de la Banque et son traitement inéquitable de l'employée congédiée. Le juge a donné les exemples suivants pour illustrer cette conduite :

- La Banque avait permis que le milieu de travail devienne nocif pour la santé de Mme Zorn-Smith, et plutôt que d'en assumer la responsabilité, avait blâmé l'employée.
- La Banque avait appliqué une norme d'invalidité plus sévère que celle prévue dans le régime.
- La Banque n'avait pas communiqué avec le médecin de Mme Zorn-Smith, malgré la demande de celui-ci d'être contacté pour renseignements additionnels.
- La Banque avait omis de renseigner Mme Zorn-Smith sur la façon de porter appel de la décision de congédiement, et avait omis de lui indiquer quels renseignements médicaux elle devait fournir.

En guise de conclusion sur la question du préavis, le juge a déclaré :

« [TRADUCTION] Je considère que le traitement accordé par la Banque à Mme Zorn-Smith au moment de son congédiement constitue une conduite de mauvaise foi et de traitement inéquitable qui justifie un préavis prolongé. Je n'hésite pas à conclure que la façon dont Mme Zorn-Smith a été traitée au moment de son congédiement a aggravé son état psychologique et allongé le temps nécessaire pour se remettre en état d'envisager un autre emploi. Cela mérite une indemnisation au moyen d'un prolongement du préavis. »

### DOMMAGES-INTÉRÊTS POUR DÉTRESSE MORALE

Le tribunal a également jugé qu'on avait établi en l'espèce les préalables pour des dommages-intérêts accordés pour avoir infligé de la souffrance morale. Ces préalables sont les suivants :

- conduite flagrante ou outrageante
- qui vise à causer un préjudice, et
- qui entraîne une maladie visible dont la preuve peut être faite.

D'après le juge, la Banque savait que Mme Zorn-Smith était épuisée en raison du manque chronique d'effectifs, mais plutôt que d'agir pour corriger la situation, elle avait plutôt profité du dévouement de Mme Zorn-Smith en négligeant complètement le dommage causé à sa santé et sa vie de famille. Le juge a accordé 15 000\$ en dommages-intérêts à Mme Zorn-Smith en guise d'indemnisation pour dommages moraux, et a conclu sur ces mots :

« [TRADUCTION] Cette froide indifférence à l'égard de la santé d'une employée était flagrante et outrageante. Il était prévisible que Susanne Zorn-Smith souffrirait d'un épuisement professionnel - ce n'était qu'une question de temps. Il était prévisible que cet épuisement lui causerait une souffrance morale. Je conclus que la conduite de la Banque a été la cause principale du problème d'adaptation de Susanne Zorn-Smith et de son humeur déprimée et anxieuse. »

### Notre point de vue

Cette décision semble indiquer que si un employeur maintient délibérément des conditions de travail marquées par un manque chronique d'effectifs et que par conséquent un employé développe une maladie liée au stress, l'employeur pourrait être trouvé responsable des dommages pour avoir infligé une souffrance morale. Le superviseur de Mme Zorn-Smith a reconnu dans un échange avec les services de santé professionnelle de la Banque, ce qui n'a pas aidé la cause de l'employeur, qu'il manquait 5 employés à la succursale où travaillait Mme Zorn-Smith, et que celle-ci faisait le travail de 3 employés. Dans de telles circonstances, et vu l'absence d'un plan concret pour corriger le manque d'effectifs, l'offre de la Banque d'accommoder Mme Zorn-Smith dans un poste moins stressant à temps partiel, sous peine de congédiement, était insuffisante.

Il faut souligner que le deuxième élément du critère du délit d'infliger intentionnellement une souffrance morale - conduite qui vise à produire un préjudice - est satisfait même en l'absence d'une intention fautive comme telle. Il suffit que la personne responsable sache que les conséquences de la conduite sont substantiellement certaines de se produire.

Pour de plus ample renseignements, prière de communiquer avec [Sylvie Guilbert](#) au (613) 940-2743.

Afin d'obtenir plus d'information au sujet de développements récents en matière de droit de l'emploi et du droit du travail, et pour savoir comment le cabinet peut vous aider, veuillez visiter notre site web au <http://www.emondhardden.com/>.