



Le fameux environnement de travail

Claude Freeman, LL.M. (PRD), Méd.A, Arb.A

Lisez ce qui se passe dans les cas problèmes en milieu de travail, quand ceux-ci sont mal gérés depuis le début. On discute des risques associés avec les litiges, dans les cas où l'employeur n'offre pas de la formation préventive pour la Civilité en Milieu de Travail, ou qui ne gère pas de façon rapide et avec autorité, pour aller au fond du problème. Plus pertinent, vous allez voir les retombées positives pour les employeurs et les conseillers juridiques, quand on fait appel à des professionnels (les) neutres pour de la prévention et la gestion de cas problèmes.

Je pratique les Règlements de Conflits à temps plein depuis 1995, et depuis ce temps, je réalise qu'on a fait d'énormes progrès grâce aux colloques, cours, articles paraissant dans les revues et journaux, réunions, etc., des barreaux à travers le Canada. Cependant, après presque 19 ans, un mois ne s'écoule pas sans que les tribunaux tranchent avec des décisions qui vont à l'encontre de la logique à laquelle nous nous attendons de la part des employeurs. Autrement dit, il semble que nous n'en avons pas encore assez appris en ce qui touche le milieu de travail. Je ne nommerai pas les décisions rendues par les tribunaux, afin de ne pas causer d'embarras aux parties impliquées, mais il est clair qu'en 2014 il nous reste encore beaucoup à apprendre sur ce sujet. Il est évident que tout le monde a le droit de travailler dans un environnement courtois et respectueux. Ceci ne semble pas très compliqué, mais les décisions qui sont embarrassantes sont celles où l'employeur avait déjà « la puce à l'oreille » ou reçu une plainte d'harcèlement/de discrimination, etc., d'un ou d'une employé(e).

Ce qui rend les choses encore plus complexes et très difficiles à comprendre est le fait que dans plusieurs cas, l'employeur n'a rien fait pour enquêter ou aller au fond des choses pour valider ou non la plainte. Ne rien faire constitue une « apparence » d'acceptation par l'employeur vis-à-vis ce qui se passe. En même temps, on trouve qu'il y a un manque étonnant de formation chez les employeurs. Il y a de nombreux outils et professionnels qui sont disponibles pour offrir de la formation – et tous les outils nécessaires afin d'éviter ou de minimiser ce genre de problèmes, et pour savoir la marche à suivre si ou quand une plainte se manifeste. C'est là où les tribunaux tranchent avec des décisions accordant des dommages-intérêts punitifs, aggravés, etc., et plus particulièrement, depuis environ 7 ans, avec des montants importants. Il est certain qu'avoir recours à la formation ainsi qu'à des professionnels en recherches de faits n'est pas absolu ni est-ce une recette magique, mais si l'employeur se trouve devant les tribunaux, il sera sûrement vu comme un employeur responsable. Cela va sans doute mitiger la possibilité d'une décision embarrassante avec des dommages exorbitants.

Dans plusieurs cas, certains employeurs vont accorder un mandat à une personne interne de former, d'agir ou de tenter de régler les problèmes en milieu d'emploi, mais selon plusieurs professionnels et avocats, il faut absolument éviter cette méthode. Pourquoi ? Les raisons sont simples : a) normalement la personne interne n'a pas la formation ni l'expérience requise pour le faire, et, b) il faut que ce genre de situations soient gérées par des personnes qui sont neutres et sans apparence d'influence interne. Il convient d'aller chercher de l'aide professionnelle externe, qui, si le/les dossier(s) se retrouvent devant les tribunaux, sauront comment bien préparer les informations et le rapport pour l'avocat(e) de l'employeur. Plus souvent qu'autrement, les personnes internes n'ont pas l'expertise pour effectuer des recherches de faits ni de rédiger les rapports connexes. D'après mon expérience, dans 8 ou 9 cas sur 10, l'employeur n'avait pas de plainte signée par la partie plaignante – ce qui invite les choses à mal tourner plus tard. D'ailleurs, il faut toujours, d'abord et avant tout, valider les faits avant d'aller en litige, ou même si on doit défendre une poursuite.

Ce qu'il faut retenir pour les conseillers juridiques - et les employeurs : 1) faire appel à des professionnels externes et neutres pour offrir de la formation en Civilité en Milieu de Travail, et, 2) communiquer avec un professionnel neutre en cas de plainte ou même rumeur d'une plainte – avant de faire quoi que ce soit. Tout ça va faciliter le travail pour les avocats qui défendent les dossiers de ce genre pour les employeurs. Il est donc plus facile de gérer les conflits selon la réalité des faits dès le début, que de les défendre plus tard avec les effets surprise des témoins. Un point important à retenir : il y a plusieurs années, les résultats d'un sondage publié par l'American Arbitration Association (AAA) révèlent que les avocats qui utilisaient la gamme complète des règlements de conflits au bon moment, dans l'intérêt de leurs clients, réalisaient un taux de rétention de clients 47 % plus élevé, ainsi qu'un plus grand nombre de références de nouveaux clients.

Le but est simplement d'offrir aux conseillers juridiques, et aux chefs d'entreprises, les ressources et conseils nécessaires qui peuvent mitiger les problèmes dans le milieu de travail.

Les retombées pour les conseillers juridiques : un niveau de satisfaction et de rétention accrue de vos clients ainsi qu'une hausse de références et de nouveaux clients.

Complètement bilingue, médiateur et arbitre, Claude pratique les règlements de conflits (avec spécialité en emploi) à temps plein depuis 1996, à travers l'Ontario et le Québec.

www.cfreeman.ca

