
La tenue d'enquêtes efficaces en milieu de travail

Me Sébastien Huard

Aperçu

- Les genres d'enquêtes
- Le processus préalable à l'enquête
- Les entretiens
- Le rapport d'enquête
- Éviter les erreurs courantes

G.T.A.A. et PSAC (2010 – Shime)

« ...puisque tant dans le cadre de son enquête que de sa décision finale, l'AGT s'est conduite non seulement de façon déraisonnable, mais aussi de mauvaise foi, le plaignant a droit à une réparation appropriée, dont des dommages-intérêts. »

- Octroi de plus de 500 000 \$ de dommages-intérêts

Roe c. Schneider National Carriers (2006 – C.S.J.O.)

« ... l'employeur doit donner à l'employé une occasion véritable de répondre aux allégations d'inconduite et doit effectuer une enquête raisonnable afin de pouvoir invoquer cette conduite à l'appui d'un congédiement justifié. »

Enquête négligente

- Un employé peut poursuivre pour une enquête négligente
- Responsabilité légale?
 - L'embauche d'un enquêteur externe d'un bureau privé par l'employeur – oui
 - Contre les employeurs – pas encore

Les genres d'enquêtes

- Enquêtes sur le motif valable
- Enquêtes sur des droits de la personne
- Enquêtes sur le harcèlement personnel
- Enquêtes sur les lésions professionnelles
- Enquêtes sur la violence (projet de loi 168)

Processus d'enquête

- Réception de la plainte – un incident survient – obtenez-la par écrit
- Questions du moment opportun
- Mesures provisoires

Processus d'enquête

- Suspension avec solde
- Transfert
- Modification des rapports de subordination
- Congé autorisé

Processus d'enquête

- Divulgence des allégations au répondant
- Recherche des faits – recueillir les éléments de preuve documentaire et les déclarations des témoins
- Insistez sur la confidentialité absolue

Les parties représentées

- Avocat
- Représentant syndical
- Aidant
- L'équité procédurale

La sélection des enquêteurs

- Neutre
- Qualifié
- Interne ou externe

Les entrevues avec les parties et les témoins

- Déterminez l'ordre des entrevues
- Soyez prêt
- Choisissez un lieu privé
- Revoyez d'abord les éléments de base

Les entrevues avec les parties et les témoins

- Faites comprendre le caractère sérieux de l'entrevue
- Faites attention à votre ton de voix
- Soyez neutre
- N'interrompez pas le récit des événements

Les entrevues avec les parties et les témoins

- Prenez votre temps, soyez patient
- Prenez des notes!
- Obtenez un sommaire écrit du témoin
- Veillez à la fidélité et à l'exhaustivité de l'information

Questions d'entrevue

- Cassez la glace
- Sollicitez des renseignements précis
- Invitez une description des événements – l'ordre chronologique fonctionne bien
- Menez l'entrevue au moyen de questions ouvertes
- Clarifiez à l'aide de questions précises

Types de questions

- Questions sur la crédibilité
- Sollicitez d'autres renseignements pertinents
- Faites attention aux questions suggestives

Terminer l'entretien

- Examinez vos notes et passez-les en revue avec la personne aux fins de vérification de la fidélité
- Des questions/commentaires?
- Suivi
- Rappel de la confidentialité

Confidentialité

- Nous reconnaissons le droit du plaignant et du répondant à la confidentialité. Pour protéger les droits du plaignant, du répondant et des tiers qui signalent ou constatent de tels incidents, la confidentialité sera préservée dans le cadre du processus d'enquête dans la mesure où cela est possible et approprié dans les circonstances. Seules les personnes qui doivent connaître la plainte seront informées de la tenue d'une enquête. Les résultats de l'enquête seront aussi confidentiels et seront divulgués seulement aux personnes qui ont besoin de les connaître.

L'obtention d'autres éléments de preuve

- Obtenez rapidement les éléments de preuve!
- Obtenez les documents sous format papier et électronique pertinents
- Déterminez la nécessité d'une analyse de documents par un expert
- Examinez les lieux pour situer les déclarations dans leur contexte
- Les photos et diagrammes peuvent aider à préciser les choses

L'examen de la preuve

- Norme de preuve – Prépondérance des probabilités
- Créez un sommaire en ordre chronologique de TOUS les éléments de preuve
- Évaluez la crédibilité

Le rapport d'enquête

- Contenu
 - Portée du mandat
 - Description de la plainte
 - Description de la méthodologie
 - Analyse de la preuve – conclusion de fait
 - Recommandations (seulement si on les demande)
- Destinataires du rapport?
- Mesures correctives

Communiquer avec la police et/ou l'organisme de réglementation

- Quand?
- Poursuivre votre enquête
- Résultats de l'enquête de la police

Erreurs courantes

1. Ne pas enquêter rapidement
2. Ne pas faire preuve d'équité procédurale
3. Ne pas prendre la plainte au sérieux
4. Choisir des enquêteurs non formés
5. Choisir une enquête interne plutôt qu'externe
6. Ne pas demeurer neutre

23

Erreurs courantes

7. Ne pas faire de consignation appropriée
8. Ne pas être conscient de la dynamique psychologique
9. Ne pas bien traiter les personnes qui hésitent à porter plainte
10. Appliquer la mauvaise norme de preuve
11. Ne pas informer de l'issue

24

Erreurs courantes

- 12. Ne pas recueillir tous les renseignements pertinents

- 13. L'employeur ne suit pas sa propre politique et ses propres procédures

Questions?