

**Tribunal canadien
des droits de la personne**



**Canadian Human
Rights Tribunal**

Référence : 2025 TCDP 104

Date : Le 29 octobre 2025

Numéro du dossier : T1999/7913

[TRADUCTION FRANÇAISE]

Entre :

Donna Casler

la plaignante

- et -

Commission canadienne des droits de la personne

la Commission

- et -

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

l'intimé

Décision

Membre : Kirsten Mercer

Table des matières

I.	APERÇU	1
II.	DÉCISION.....	2
III.	QUESTIONS EN LITIGE	2
IV.	ANALYSE	3
	Question en litige n° 1 : La plainte doit-elle être rejetée ou arrêtée en raison du délai écoulé?	3
V.	DÉCISION.....	15
VI.	REQUÊTE RELATIVE AUX DÉPENS.....	38
VII.	ORDONNANCE	42

I. APERÇU

[1] Mme Donna Casler, la plaignante, allègue que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (le Canadien National; le « CN »), l'intimé, a fait preuve à son égard de discrimination en matière d'emploi en raison de sa déficience et de son sexe, en contravention des articles 7 et 10 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. 1985, ch. H-6 (« la Loi »). En résumé, Mme Casler affirme dans sa plainte que le CN l'a traitée de manière défavorable, qu'il a omis de prendre des mesures d'adaptation pour composer avec sa déficience et qu'il a appliqué des lignes de conduite discriminatoires. Toutefois, la présente décision porte sur la requête du CN qui vise à rejeter la plainte au motif que l'écoulement du temps porte préjudice à sa capacité de présenter équitablement sa position.

[2] En 2014, au bout d'un long historique procédural, la Commission canadienne des droits de la personne (la « Commission ») a renvoyé la plainte de Mme Casler au Tribunal canadien des droits de la personne (le « Tribunal ») en vertu de l'article 44 de la Loi, et ce, malgré le temps écoulé entre la date des faits mentionnés dans la plainte et la date de cette décision de renvoyer la plainte (la « décision de renvoi »). Le CN a alors introduit auprès de la Cour fédérale une demande de contrôle judiciaire de la décision de renvoi. Entre autres motifs invoqués à l'appui de sa demande, le CN a fait valoir qu'une trop longue période s'était écoulée et qu'il ne lui était plus possible de répondre à la plainte de manière appropriée. Il a ajouté que la Commission avait commis une erreur en renvoyant la plainte au Tribunal, et a demandé à la Cour fédérale d'infirmer cette décision.

[3] Aux paragraphes 28, 29 et 36 de la décision *Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Casler*, 2015 CF 704 [*Casler (CF)*] qu'elle a rendue à l'issue du contrôle, la Cour fédérale a clairement statué que le Tribunal était le mieux placé pour tirer une conclusion sur la question du préjudice. En effet, comme la Cour l'a réaffirmé dans un jugement ultérieur, « [...] le Tribunal est le mieux placé pour conclure à l'existence d'un préjudice découlant de souvenirs estompés, puisque le Tribunal, et non la CCDP ou la Cour, entend les témoins et décide si les souvenirs sont suffisamment estompés pour conclure à l'existence d'un préjudice. [...] ». *Société canadienne des postes c. Association canadienne*

des maîtres de poste et adjoints (ACMPA), 2016 CF 882, au par. 104. À cet effet, le Tribunal a mené son instruction de la plainte, notamment en tenant une longue audience de 23 jours.

[4] Comme en témoigne la position qu'il a adoptée dans le cadre du contrôle judiciaire, le CN n'a cessé d'exprimer des préoccupations quant à l'impossibilité, pour lui, de répondre pleinement à la plainte en raison du passage du temps. Il a en outre fait valoir que l'affaire devait être rejetée, vu le préjudice qui en résultait pour lui. De l'avis du CN, ce préjudice empêche la conduite d'une instruction équitable de la plainte de Mme Casler. L'ensemble des parties ainsi que le Tribunal ont constamment été mis au fait de ces préoccupations au cours du long processus d'audience, au terme de laquelle le CN a renouvelé sa requête en rejet de la plainte pour cause de retards.

[5] En conséquence, la présente décision porte sur la requête du CN visant à rejeter l'affaire.

[6] À titre secondaire, le CN a introduit une requête visant à condamner Mme Casler aux dépens pour le comportement adopté par son avocat à l'égard d'un témoin expert au cours de l'instance. Le Tribunal avait choisi de reporter sa décision sur la question des frais jusqu'à la décision finale sur le fond de la plainte. Toutefois, étant donné qu'il n'y aura pas de décision finale sur le fond, la présente décision tranchera également la requête en dépens du CN demeurée en suspens.

II. DÉCISION

[7] Il est fait droit à la requête en rejet de la plainte, compte tenu du préjudice qui résulte, pour le CN, de l'impossibilité de présenter ses arguments en raison du passage du temps.

[8] La requête du CN visant l'adjudication des dépens est rejetée.

III. QUESTIONS EN LITIGE

[9] En l'espèce, le Tribunal doit trancher les deux questions suivantes :

La plainte de Mme Casler doit-elle être rejetée en raison du délai écoulé?

Y a-t-il lieu de condamner Mme Casler aux dépens?

IV. ANALYSE

Question en litige n° 1 : La plainte doit-elle être rejetée ou arrêtée en raison du délai écoulé?

[10] Oui. S'il est vrai que le rejet d'une plainte pour cause de délai excessif ou d'abus de procédure est une mesure définitive qui comporte des conséquences importantes pour un plaignant, le temps écoulé depuis les faits en cause en l'espèce a créé un obstacle à la tenue d'une audience équitable, obstacle que ni le Tribunal ni les parties n'ont été en mesure de surmonter.

Délai écoulé

[11] Je tiens tout d'abord à présenter des excuses aux parties au nom du Tribunal. L'affaire a cheminé très lentement au sein de différentes branches du système de justice, alors que les parties cherchaient à obtenir que la plainte soit tranchée. Les parties qui se présentent devant le système de protection des droits de la personne au Canada peuvent s'attendre à ce que leurs plaintes pour atteinte aux droits de la personne soient examinées et tranchées de manière efficace, rapide et accessible. Bien qu'en l'espèce, la responsabilité des lenteurs dans le processus ne soit pas attribuable à une unique partie ou à une unique composante du système, toutes les parties à la présente instance méritaient mieux.

[12] Nous devons faire davantage pour les Canadiens. Le Tribunal a le devoir d'instruire les plaintes en matière de droits de la personne que lui renvoie la Commission, et il doit le faire de façon équitable et dans les délais prescrits. Les Canadiens doivent avoir confiance dans leurs institutions publiques et leurs systèmes de justice, et ce type d'échec érode une telle confiance.

a) Position des parties

Position de l'intimé

Longueur du délai

[13] L'intimé a affirmé que le Tribunal devait rejeter l'affaire en raison des délais excessifs qui, selon lui, ont fait obstacle à la justice naturelle et à l'équité procédurale. Le CN a en outre fait valoir que les allégations contenues dans la plainte ont été formulées 14 à 20 ans avant le début de l'audience et que, dans l'intervalle, des preuves ont été perdues, des souvenirs se sont estompés et des témoins sont devenus indisponibles, soit parce qu'ils sont décédés, soit parce qu'aucune des parties n'a été en mesure de les retrouver.

[14] Le CN a par ailleurs soutenu que le passage du temps lui avait causé un préjudice manifeste dans sa défense contre les allégations contenues dans la plainte.

[15] Selon le CN, dans l'arrêt *R. c. Jordan*, 2016 CSC 27 [*Jordan*], la Cour suprême du Canada a confirmé l'importance fondamentale d'agir avec célérité pour assurer la tenue d'un procès équitable. Elle a ainsi statué que « plus un procès est retardé, plus certains inculpés risquent d'être lésés dans la préparation de leur défense à cause des souvenirs qui s'estompent, de l'indisponibilité de témoins ou encore de la perte ou de la détérioration d'éléments de preuve » (*Jordan*, au par. 20).

[16] Tout en reconnaissant que l'arrêt *Jordan* s'inscrivait dans le contexte d'un procès criminel, le CN a fait valoir que la Cour suprême avait aussi examiné les mêmes enjeux en contexte administratif, et défini le droit applicable aux délais dans les instances administratives dans l'arrêt *Blencoe c. Colombie-Britannique (Human Rights Commission)*, 2000 CSC 44 [*Blencoe*]. En effet, dans cette affaire en matière de droits de la personne, la Cour avait confirmé que des préoccupations semblables sous-tendent l'obligation du Tribunal de préserver la justice naturelle et de garantir l'équité procédurale.

[17] Le CN a fait valoir que le temps écoulé entre le moment où Mme Casler affirme avoir été victime de discrimination et le début de l'audience relative à la plainte, en 2017, était excessif. Le CN s'est appuyé à cet effet sur la décision *Motorways Direct Transport Ltd. c. Canada (Commission des droits de la personne)*, 1991 CanLII 13186 (CF), 43 FTR 211 [*Motorways (CF)*], dans laquelle la Cour fédérale avait déclaré qu'un retard de sept ans dans la présentation du rapport d'enquête de la Commission était à la fois inacceptable et préjudiciable pour l'intimé. Compte tenu de ce retard et du préjudice qui en avait résulté, la

Cour avait conclu à un manquement au devoir d'équité et aux principes de justice naturelle. Le CN a plaidé que le délai en l'espèce était plus de deux fois supérieur à celui que la Cour avait jugé excessif et préjudiciable dans l'affaire *Motorways (CF)*.

Cause du délai

[18] Le CN a fait valoir que le délai accumulé dans la présente affaire avait dépassé le temps intrinsèquement requis par ce type de litige, et que la plaignante l'avait causé :

- i. en tardant pendant près de quatre ans à déposer sa plainte, alors qu'elle était représentée par un syndicat et qu'elle avait bénéficié des services d'un avocat dès janvier 2002;
- ii. en omettant de faire examiner en temps voulu, dans le cadre de la procédure de règlement des griefs, ses préoccupations en matière de discrimination en milieu de travail;
- iii. en causant divers délais procéduraux dans le cadre du processus de contrôle judiciaire;
- iv. en provoquant des retards supplémentaires dans la procédure d'audience du Tribunal par le recours à divers moyens procéduraux et pratiques et différentes tactiques.

[19] Le CN a également mentionné que les retards institutionnels à la Commission étaient venus ajouter d'importants délais supplémentaires au processus. Selon lui, le traitement de la plainte par la Commission avait ainsi ajouté six ans à l'historique procédural de la présente affaire, avec pour conséquence de lui causer un préjudice supplémentaire.

Incidence du délai

[20] Le CN a fait valoir que l'écoulement du temps a eu un effet extrêmement préjudiciable sur sa capacité de répondre à la plainte. Il a cité expressément trois aspects à l'égard desquels il subissait un préjudice :

- i. l'indisponibilité de témoins;

- ii. les souvenirs estompés des témoins;
- iii. la perte d'éléments de preuve documentaire.

[21] J'examinerai plus loin ces trois aspects en plus grand détail, mais d'abord, je tiens à résumer certains des arguments soulevés dans les observations de l'intimé relativement aux mêmes questions.

Témoins manquants

[22] Le CN a fait valoir qu'au moins cinq témoins, dont deux qu'il a qualifiés d'[TRADUCTION]« absolument essentiels », n'étaient pas disponibles pour témoigner.

[23] Paul Nicoll, chef de train au CN, était le superviseur de Mme Casler à la gare de triage Walker au cours de la période pertinente. Il était aussi la principale personne-ressource en ce qui a trait aux discussions tenues avec Mme Casler concernant son retour au travail. Le CN a fait valoir que le témoignage de M. Nicoll était perdu, puisque celui-ci était décédé. Le CN a soutenu que cette perte était extrêmement préjudiciable à sa capacité de répondre à la plainte, car M. Nicoll aurait été son principal témoin dans l'affaire, eût-il été encore en vie.

[24] Le CN a plaidé que l'[TRADUCTION]« on ne saurait trop insister sur le rôle clé joué par M. Nicoll en ce qui concerne de nombreuses, voire toutes les questions importantes en l'espèce, notamment quant à savoir à quel poste la plaignante devait être réintégrée en 2004; quelles mesures d'adaptation avaient été offertes à celle-ci par le CN en 2004; quelles mesures d'adaptation le CN était disposé à lui offrir en 2004 et par la suite; de même qu'en ce qui concerne la tentative infructueuse de la plaignante de rédiger les règles; l'examen par le CN des éléments de preuve médicale, et la décision du CN de congédier la plaignante. »

[25] Le CN a en outre affirmé que Larry Rae (chef de train au CN et principal interlocuteur de Mme Casler de 1999 à 2002), également décédé avant le début de l'audience du Tribunal, aurait été son principal témoin sur la question de la conduite de la compagnie au cours de cette période.

[26] Le CN a fait valoir qu'outre MM. Nicoll et Rae, un certain nombre d'autres témoins n'étaient plus disponibles pour témoigner, car le CN n'avait pas pu les retrouver. Aux dires du CN, le témoignage non contesté présenté par Mme Blackmore a confirmé qu'il n'avait pas été possible de retrouver Mme Carol Macdonald (infirmière en santé du travail au CN), Mme Lily Gallegos (gestionnaire au Centre de gestion des équipes du CN) et Mme Cindy Bobowick (agente de gestion des risques du CN) afin de les faire témoigner. Le CN a fait valoir que chacun de ces témoins avait pris part au traitement du dossier de Mme Casler, et qu'il ne pouvait lui-même qu'émettre des hypothèses quant aux témoignages que ces personnes auraient pu fournir au Tribunal.

Souvenirs estompés

[27] Le CN a fait valoir que la crédibilité des témoins ayant déposé devant le Tribunal (y compris ses propres témoins) était gravement compromise en raison de leurs souvenirs estompés, ce qui causait à l'intimé un préjudice supplémentaire. Le CN a souligné que les témoins ayant comparu devant le Tribunal dans la présente plainte avaient déclaré à plusieurs reprises qu'ils n'avaient que peu ou pas de souvenirs personnels des faits en cause. Le CN a fait valoir que la jurisprudence du Tribunal appuie la proposition selon laquelle le Tribunal n'a pas compétence pour instruire une plainte dans le cas où il n'est pas possible de garantir une audience équitable en raison du passage du temps.

[28] Le CN a cité la décision du Tribunal dans l'affaire *Grover c. Conseil national de recherches du Canada*, 2009 TCDP 1, conf. par la Cour fédérale dans 2010 CF 320 [*Grover (CF)*], et la décision du Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick dans *CSFSC c. Emond et Drapeau*, 2016 NBFCSST 8 [*Emond*] au soutien de son argument selon lequel le passage du temps dans ces affaires (13 et 10 ans respectivement) était suffisant pour que les souvenirs des témoins s'estompent et que leur crédibilité s'en trouve minée. Le TSFSC a ensuite conclu que, plus la période écoulée est longue, plus il y a probabilité d'incidence négative sur la mémoire des témoins et sur l'équité de l'audience (*Emond*, au par. 141).

[29] Le CN a plaidé que cette érosion de la mémoire et cette éventuelle perte de crédibilité avaient nui à sa capacité de répondre à la plainte. Il a ainsi mis en évidence les dépositions des sept témoins suivants, qui ont tous admis avoir des difficultés à se souvenir :

- i. M. Rick Sherbo (chef de train au CN, maintenant à la retraite) a témoigné que ses souvenirs de la période concernée n'étaient pas clairs, et que le fait d'examiner des documents sur le processus d'adaptation de Mme Casler (y compris en ce qui concerne l'allégation — très importante — voulant qu'il ait dit à Mme Casler que [TRADUCTION] « le CN n'avait rien pour elle » ne l'avait pas aidé à se rafraîchir la mémoire au sujet des faits survenus durant la période pertinente). Le CN a fait valoir que l'incapacité de M. Sherbo à se souvenir de ces faits de manière fiable avait gravement nui à la capacité de l'intimé à répondre aux allégations de Mme Casler concernant la période de 1999 à 2003.
- ii. Le D^r Aashif Esmail (médecin à Medisys) a témoigné qu'il ne se souvenait pas de Mme Casler, et que le passage du temps avait [TRADUCTION]« grandement » altéré sa mémoire. Le D^r Esmail ne se souvenait pas d'une réunion au cours de laquelle, selon les documents, lui et David Brodie, directeur des relations de travail du CN, auraient discuté des restrictions médicales de Mme Casler. L'impossibilité, pour le D^r Esmail, de se souvenir de tels événements a nui à la capacité du CN à répondre à l'allégation de Mme Casler selon laquelle elle aurait fait l'objet de discrimination lors de son évaluation médicale préalable à l'affectation en octobre 2004, de même que pendant le processus de retour au travail et d'adaptation.
- iii. M. David Brodie (directeur des relations de travail du CN, maintenant à la retraite) a témoigné qu'il n'avait aucun souvenir personnel des faits en litige dans la plainte, et qu'il ne se rappelait pas non plus en particulier de s'être occupé de la situation d'emploi de la plaignante, malgré l'argument du CN selon lequel il avait participé à la tentative de l'employeur d'offrir des mesures d'adaptation à la plaignante pendant la période de 2005 à 2006.
- iv. M. Bob Ballantyne (représentant syndical de la Fraternité des ingénieurs de locomotives) a témoigné qu'à un certain moment, il avait discuté avec Mme Casler

de ses préoccupations, mais qu'il ne se souvenait pas de la nature de celles-ci, ni des détails des discussions. M. Ballantyne a en outre déclaré que sa mémoire s'était affaiblie avec le passage du temps. Le CN a fait valoir que les trous de mémoire de M. Ballantyne avaient eu un impact négatif sur la capacité de l'intimé à répondre aux allégations de Mme Casler concernant la période de 1999 à 2003.

- v. La D^{re} Bhagwathee Govender (l'ancien médecin de Mme Casler) a déclaré qu'elle avait subi des traitements contre le cancer depuis l'époque où elle s'était occupée du dossier de Mme Casler, et que ces traitements avaient eu un effet sur sa mémoire des faits portés à la connaissance du Tribunal. Elle a également admis, en contre-interrogatoire, que sa mémoire s'était beaucoup estompée et qu'elle ne se rappelait plus personnellement des événements entourant la plainte. La D^{re} Govender a également déclaré qu'elle ignorait ce qu'il était advenu des notes cliniques relatives au traitement qu'elle avait prodigué à Mme Casler, et qu'on ne lui avait pas demandé de les récupérer.
- vi. Le D^r Matthew Morrison (le médecin de Mme Casler) a indiqué dans son témoignage que sa mémoire n'était pas très bonne. Il a en outre déclaré qu'on ne lui avait pas demandé de rechercher le dossier datant du début de son traitement de Mme Casler, qui avait pu être perdu ou détruit au bout de 10 ans, comme il avait pour pratique de le faire.
- vii. Mme Susan Blackmore (gestionnaire des relations de travail du CN) a déclaré que le passage du temps avait eu un effet important sur sa mémoire, et qu'elle se rappelait certains événements de cette période, mais que d'autres souvenirs d'événements ou de documents importants étaient [TRADUCTION]« flous » ou inexistants. Par exemple, le CN a soutenu que Mme Blackmore avait témoigné qu'elle ne se rappelait pas personnellement la réunion tenue le 9 novembre 2000 en présence de M. Nicoll, mais qu'elle avait pu se rafraîchir la mémoire dans une certaine mesure en relisant les notes qu'elle avait prises à l'époque. Le CN a fait valoir que, vu le décès de M. Nicoll, Mme Blackmore était le témoin le plus important de la compagnie, et que son témoignage selon lequel elle ne se

souvenait plus de tels points essentiels constituait une preuve évidente de préjudice.

Lacunes de la preuve documentaire

[30] Alors qu'un volume considérable de documents a été produit devant le Tribunal, le CN a fait valoir qu'il avait été privé de la possibilité de situer ces éléments de preuve documentaire dans le contexte approprié, de manière à ce que le Tribunal puisse les examiner à la lumière des récits, faits par les témoins, des événements pertinents. Le CN a renvoyé le Tribunal à l'affaire *Brunskill c. Société canadienne des postes*, 2019 TCDP 22 [*Brunskill*], au paragraphe 64, où le Tribunal avait souligné l'importance d'examiner la preuve documentaire dans son ensemble, ce qui comprenait notamment les éléments de preuve déposés par les deux parties à l'instance. Le CN a soutenu que les récits des témoins fournissent l'important contexte dans lequel s'inscrit la preuve documentaire, et que, s'il s'agit en l'espèce d'une [TRADUCTION] « affaire reposant sur des documents », c'est uniquement parce qu'un grand nombre des témoins concernés n'ont pas un souvenir clair des faits en litige ou ne sont plus disponibles pour témoigner de ce qui s'est passé.

[31] Le CN a fait valoir que cette impossibilité de situer la preuve documentaire dans le contexte souhaité, ou de combler les lacunes, connues ou inconnues, de la preuve documentaire, l'empêchait de répondre pleinement à la plainte. Il a laissé entendre qu'il serait difficile d'imaginer des circonstances factuelles plus préjudiciables pour lui que celles auxquelles il se trouvait confronté en l'espèce. Le CN a ajouté qu'un délai de près de 20 ans serait [TRADUCTION]« tout à fait excessif » et qu'il avait subi un préjudice réel et inhérent au passage du temps, à l'estompement des souvenirs et au manque de documents. Le CN a affirmé que permettre à la présente affaire de suivre son cours constituerait une erreur judiciaire, et serait incompatible avec son droit de présenter une défense pleine et entière dans le cadre d'une audience équitable. En conséquence, le CN a demandé au Tribunal de rejeter la plainte.

Position de la plaignante

[32] Mme Casler s'est opposée à la requête. Elle a vigoureusement contesté l'argument de l'intimé selon lequel le délai écoulé en l'espèce avait entravé la capacité du Tribunal de

mener une audience équitable, au point qu'il doive soit rejeter la plainte, soit ordonner l'arrêt des procédures.

[33] Selon Mme Casler, le fait d'accueillir la requête de l'intimé visant le rejet de l'instance, ou d'ordonner l'arrêt des procédures, serait incompatible avec les objectifs sociaux et de politique qui sous-tendent la législation sur les droits de la personne — laquelle a un statut quasi constitutionnel —, et qui consistent à remédier à la discrimination et au harcèlement. En outre, agir ainsi équivaldrait, pour le Tribunal, à imposer un délai de prescription.

[34] La plaignante a convenu avec l'intimé que le droit applicable à la présente requête est énoncé dans l'arrêt *Blencoe*, où la Cour suprême a défini les trois facteurs à prendre en compte pour évaluer le caractère raisonnable ou non d'un délai administratif, à savoir la longueur du délai, la cause du délai et l'incidence du délai.

[35] En plus de ses observations liées aux facteurs de l'arrêt *Blencoe*, Mme Casler a souligné l'importance des droits que lui garantit la législation canadienne sur les droits de la personne. Elle a invoqué des considérations d'intérêt public plus larges qui incitent à faire en sorte que les plaintes déposées devant le Tribunal puissent être tranchées sur le fond. L

Longueur du délai

[36] Mme Casler a fait valoir que les plaintes pour atteinte aux droits de la personne de même nature que la présente sont nécessairement complexes, qu'elles prennent du temps, et que la position avancée par le CN selon laquelle le délai en l'espèce est excessif ne tient pas compte des étapes procédurales requises. Cela est d'autant plus vrai que le droit de solliciter un contrôle judiciaire a été exercé à plusieurs reprises tout au long de l'historique procédural de la plainte, avant son renvoi devant le Tribunal.

Cause du délai

[37] Mme Casler a fait valoir qu'en plus des exigences procédurales liées à la plainte, les actions et la conduite du CN ont été au cœur des multiples retards accumulés en l'espèce — un fait dont le CN, selon elle, a fait abstraction dans sa requête. Plus précisément, Mme Casler a soutenu que les actions ou comportements suivants du CN ont contribué à prolonger le délai dans la présente affaire :

- i. les objections concernant la portée de la plainte et d'autres questions procédurales dans le cadre des instances devant la Commission et la Cour fédérale;
- ii. les retards résultant des objections soulevées par le CN au cours de la procédure d'arbitrage des griefs ou dans le cadre de la plainte subséquemment déposée par Mme Casler contre son syndicat pour manquement au devoir de juste représentation;
- iii. le fait que le CN n'ait pas satisfait aux besoins en mesures d'adaptation de Mme Casler en temps utile, avant le dépôt de la plainte;
- iv. les retards mis par le CN à produire des documents à partir d'août 2000, dont certains problèmes liés à la production du dossier médical de Mme Casler rencontrés à différents moments au cours de la période pertinente.

[38] Mme Casler a également fait valoir que le CN avait tiré avantage de sa vulnérabilité, laquelle, à ses dires, était attribuable à sa déficience. Elle a allégué que les actions du CN avaient exacerbé ses symptômes, notamment le stress, les troubles du sommeil, la fatigabilité, les douleurs et les troubles cognitifs. Il lui était donc impossible d'étudier, de se concentrer et de rédiger ses règles, ce qui avait fini par l'empêcher de reprendre le travail.

[39] Mme Casler a renvoyé le Tribunal à la décision de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Moore c. Colombie-Britannique*, 2012 CSC 61, et a cité l'arrêt rendu en 1995 par la Cour d'appel fédérale dans *Belloni c. Lignes aériennes Canadien International Ltée*, 1995 CanLII 3546 (CAF), [1996] 1 CF 639, au soutien de son argument selon lequel les cours d'appel, au moment d'ordonner la tenue d'un nouveau procès dans une affaire pénale, ne tiennent même pas compte du facteur de l'estompement des souvenirs dû au passage du temps. Mme Casler a soutenu que, dans la mesure où les cours d'appel rejettent de telles considérations dans des affaires mettant en jeu les droits relatifs à l'application régulière de la loi et à la liberté de sa personne, droits protégés par la *Charte*, le Tribunal ne devrait pas tenir compte des délais procéduraux au moment d'examiner des requêtes telles que la présente requête en rejet de l'instance du CN.

[40] Mme Casler a reconnu qu'une partie du délai encouru depuis les faits visés par la plainte était attribuable aux mesures d'adaptation prises à son égard par le Tribunal durant le processus d'audience, conformément aux conseils de l'équipe médicale de la plaignante. Mme Casler a fait valoir que ces délais étaient appropriés et nécessaires pour assurer sa sécurité. Elle a également confirmé que les mesures d'adaptation mises en place par le Tribunal, bien qu'elles aient demandé du temps, lui avaient permis d'avoir accès au processus d'audience du Tribunal.

Incidence du délai

[41] Mme Casler a fait valoir que le CN n'était pas lésé par un quelconque délai, car il avait affirmé qu'elle était soit totalement invalide, soit apte à exercer ses fonctions d'aiguilleuse ou de serre-freins. Elle a ajouté que, du fait de cette position adoptée par le CN, il ne pouvait y avoir de véritable préjudice causé au CN par un délai résultant des circonstances, ou de la disponibilité ou non des témoins de l'intimé. Il n'existait pas non plus d'explication raisonnable au fait que Mme Casler, selon ses dires, ne s'était jamais vu proposer de poste convenable adapté à ses besoins et supposant des fonctions non sensibles sur le plan de la sécurité (en particulier de 2000 à 2005).

[42] Mme Casler a présenté quatre arguments pour réfuter les prétentions du CN selon lesquels il aurait été lésé par le temps écoulé entre les événements en cause et l'audience sur la plainte, et que ce délai avait porté atteinte à son droit à une audience équitable, y compris le droit à une défense pleine et entière. Les observations de Mme Casler à cet égard portaient principalement sur : l'indisponibilité des témoins décédés; M. Nicoll et M. Rae; la disponibilité d'autres témoins; l'insuffisance de la preuve du CN concernant la disponibilité d'autres témoins; et l'argument selon lequel les souvenirs estompés des témoins pouvaient être compensés par la preuve documentaire. Ces arguments sont exposés ci-dessous dans la mesure où ils se rapportent aux facteurs de l'arrêt *Blencoe*.

Témoins manquants

[43] Mme Casler a soutenu que le CN avait faussement déclaré avoir subi un préjudice en raison du délai écoulé avant la tenue de l'audience sur la plainte, et que les déclarations en question, selon elle, n'étaient pas étayées par la preuve.

Larry Rae

[44] Mme Casler a affirmé que le CN n'avait produit aucune preuve concernant le témoignage de M. Rae sur lequel il entendait s'appuyer, et qu'il n'avait pas expliqué en quoi ce témoignage serait important pour sa capacité de répondre à la plainte. En outre, Mme Casler a affirmé que le CN aurait pu présenter les témoignages [TRADUCTION] d'« autres témoins » qui, selon elle, seraient mieux renseignés sur sa situation, y compris M. Valier.

[45] Mme Casler a avancé qu'il y avait lieu, pour le Tribunal, de tirer une conclusion défavorable du défaut du CN de citer M. Valier comme témoin de manière à combler toute lacune dans la preuve qui aurait été causée par le décès de M. Rae.

Paul Nicoll

[46] Mme Casler a fait valoir que M. Nicoll n'avait pris aucune part aux faits relatifs à sa plainte, qu'il n'aurait eu aucun renseignement à transmettre au sujet de sa situation entre août 2000 et novembre 2004, et qu'il aurait été possible d'atténuer tout préjudice que le CN aurait pu subir du fait de la perte du témoignage de M. Nicoll sur la période postérieure à novembre 2004. Il aurait été possible d'y parvenir en citant d'autres témoins auxquels, selon Mme Casler, M. Nicoll avait pu avoir transmis tout renseignement dont il disposait sur ses interactions avec Mme Casler.

Autres témoins manquants

[47] Mme Casler a fait valoir que le CN n'avait pas fourni suffisamment d'éléments de preuve pour démontrer qu'il avait cherché à retrouver d'autres témoins qui auraient peut-être été en mesure de compléter sa réponse à la plainte et d'ainsi atténuer la perte des témoignages de personnes qui, selon le CN, n'étaient pas disponibles pour témoigner.

[48] Mme Casler a soutenu que le simple fait qu'un témoin ne soit plus employé par le CN ne signifiait pas qu'il était introuvable. Selon elle, le Tribunal ne pouvait pas non plus déduire de l'absence des témoins les effets que leurs témoignages auraient pu avoir eus sur la capacité du CN de répondre à la plainte. Mme Casler a avancé que le CN n'avait pas

réussi à établir de lien entre les témoignages anticipés des témoins, sur lesquels il se serait soi-disant appuyé, et sa capacité d'organiser sa défense contre la plainte.

Souvenirs estompés

[49] Mme Casler a contesté l'affirmation du CN selon laquelle l'estompement des souvenirs des témoins avait nui à sa capacité de répondre à la plainte et avait entravé son droit à une audition équitable. Mme Casler a fait valoir que le simple fait que des témoins ne se souviennent pas des événements en cause ne signifie pas que le Tribunal ne peut parvenir à une décision équitable.

Lacunes de la preuve documentaire

[50] Mme Casler a fait valoir que le CN n'avait pas prouvé la perte d'éléments de preuve documentaire qui justifierait de conclure à l'existence d'un préjudice. Elle a laissé entendre que toute perte de dossiers devait être attribuée aux procédures de tenue des documents appliquées par le CN, et non à un délai dans le processus de plainte.

[51] Au demeurant, Mme Casler a fait valoir que la volumineuse preuve documentaire devrait servir à compléter l'ensemble de preuves dont dispose le Tribunal et à atténuer toute inquiétude au sujet des souvenirs estompés.

V. DÉCISION

Droit relatif à l'obligation d'équité dans les instances administratives et au délai injustifié

[52] Les parties s'entendent sur les principes fondamentaux du droit qui s'appliquent en l'espèce. Ainsi que l'analyse du droit faite par la Cour suprême dans l'arrêt *Blencoe* — et récemment confirmée par l'arrêt *Law Society of Saskatchewan c. Abrametz*, 2022 CSC 29 [*Abrametz*] — l'a confirmé :

Il n'y a aucun doute que les principes de justice naturelle et l'obligation d'agir équitablement s'appliquent à toutes les procédures administratives. Lorsqu'un délai compromet la capacité d'une partie de répondre à la plainte portée contre elle, notamment parce que ses souvenirs se sont estompés, parce que des témoins essentiels sont décédés ou ne sont pas disponibles

ou parce que des éléments de preuve ont été perdus, le délai dans les procédures administratives peut être invoqué pour contester la validité de ces procédures et pour justifier réparation. Il est donc reconnu que les principes de justice naturelle et l'obligation d'agir équitablement comprennent le droit à une audience équitable et qu'il est possible de remédier au délai injustifié dans des procédures administratives qui compromettent l'équité de l'audience. (*Blencoe*, au par. 102; renvois omis.)

[53] Dans le contexte d'instances administratives, l'abus de procédure est une question d'équité procédurale, et le rejet d'une plainte pour ce motif constitue une mesure définitive lourde de conséquences. Les décideurs ont l'obligation d'agir équitablement et de préserver le processus par lequel les plaintes sont instruites et tranchées. Le pouvoir d'examiner l'incidence des délais sur l'équité procédurale d'une instance découle de cette obligation (*Koke c. Corus Entertainment Inc. et Gailus*, 2024 TCDP 15 [*Koke*] au par. 17; *Abrametz*, au par. 38; *Blencoe*, aux par. 105 à 107 et 121).

[54] Les parties sont d'accord pour dire que le passage du temps à lui seul ne justifie pas nécessairement une conclusion de rejet d'une plainte. Toutefois, un délai qui cause un « préjudice important » à l'équité de l'audience, ou qui équivaut à un abus de procédure, pourra servir de fondement à une conclusion de rejet (*Blencoe*, aux par. 101 et 115; *Casler (CF)*, au par. 2).

[55] Par ailleurs, si l'ensemble du délai préalable à l'audience, à partir du premier acte discriminatoire allégué jusqu'à l'audience, est si long que le droit de l'intimé à une audience équitable s'en trouve compromis, le Tribunal a le pouvoir de redresser la situation (voir *Desormeaux c. Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton*, 2002 CanLII 78216 (TCDP) au par. 13; *Cremasco c. Société canadienne des postes*, 2002 CanLII 61852 (TCDP), au par. 71, conf. pour d'autres motifs par *Canada (Commission des droits de la personne) c. Société canadienne des postes*, [2004] 2 RCF 581 (C.F.)). De fait, le Tribunal a l'obligation de garantir l'équité procédurale dans le processus d'audience.

[56] Pour qu'il soit fait droit à sa demande de rejet de la plainte en raison du délai écoulé, le CN doit établir :

- i. soit que le temps écoulé a nui à sa capacité de faire valoir ses arguments et, par conséquent, a compromis l'équité de l'audience;

- ii. soit que le délai en cause est excessif, a directement causé un préjudice important et constitue un abus de procédure en ce qu'il est manifestement injuste envers une partie ou qu'il déconsidère d'une autre manière l'administration de la justice (*Abrametz*, aux par. 42, 43 et 101 et *Blencoe*, au par. 121).

[57] L'existence ou non d'un préjudice est une question de fait, ce qui signifie que le Tribunal doit examiner les éléments de preuve qui lui ont été soumis pour pouvoir déterminer si la capacité du CN à répondre à la plainte a réellement été compromise par le temps écoulé entre la date des faits mentionnés dans la plainte et l'audience du Tribunal. Des preuves sont nécessaires pour pouvoir établir qu'un délai administratif équivaut à un abus de procédure ou que l'application des principes d'équité procédurale serait compromise par le temps écoulé depuis la date des faits en cause. (*Abrametz*, au par. 69).

[58] La question à trancher est celle de savoir si, selon la prépondérance des probabilités, le Tribunal parvient à la conclusion que le temps écoulé entre les faits mentionnés dans la plainte et l'audience en l'espèce a effectivement eu une incidence négative sur la capacité du CN à se défendre contre les allégations de Mme Casler.

Longueur du délai

[59] Il ne fait aucun doute que le délai de 14 à 20 ans qui s'est écoulé entre les faits en litige dans la plainte et l'audience tenue en l'espèce est un délai exceptionnellement long.

Cause du délai

[60] Chaque partie à la présente plainte a désigné l'autre partie comme étant la cause du délai accumulé en l'espèce, et le CN a fait remarquer que les délais institutionnels encourus alors que la plainte se trouvait devant la Commission ont également été un facteur. Plus précisément, le CN a mis en évidence le temps écoulé entre le dépôt de la plainte et la conclusion de l'enquête de la Commission, de même que les deux années de nouvelle enquête sur la plainte qui ont fait suite au contrôle judiciaire de janvier 2011.

[61] Le choix de l'une ou l'autre partie d'exercer dûment ses droits procéduraux au cours d'une instance ne doit pas lui faire perdre la garantie d'un procès équitable. En effet, l'obligation de garantir l'équité de l'audience incombe au Tribunal, indépendamment de la

conduite de l'une ou l'autre des parties au cours des événements survenus en amont du renvoi de la plainte au Tribunal. Cette obligation se trouve au fondement de la compétence du Tribunal, et elle ne peut être écartée par les actions de quelque partie que ce soit comparaisant devant lui.

[62] La prise en compte de la « cause du délai » dans la jurisprudence semble traduire l'idée qu'une partie qui a indûment causé un délai dans la conduite d'une instance ne devrait pas être autorisée à se cacher derrière ce délai pour échapper à sa responsabilité. Ce facteur sert à protéger l'équité de la procédure en éliminant toute incitation à retarder l'instance au point qu'elle atteigne un point de rupture et qu'une audience équitable devienne impossible.

[63] Bien que chacune des parties en l'espèce ait pris des mesures qui ont contribué au délai global accumulé avant que l'affaire ne se rende à une audience, je ne dispose pas d'éléments de preuve suffisants pour conclure que l'une ou l'autre d'entre elles a été la cause principale de ce délai au sens du critère d'analyse de l'arrêt *Blencoe*. Je ne suis pas non plus disposée à conclure que Mme Casler ou le CN ont pris ces mesures indûment ou dans le but d'embrouiller les choses ou de compromettre l'application régulière de la loi.

[64] Bien que le CN ait soulevé des arguments ou pris des mesures qui ont pu échouer tout au long du cheminement de la plainte dans le système de justice, j'estime que ces mesures n'étaient pas frivoles. J'ajoute qu'en tout état de cause, le Tribunal ne peut attribuer au CN la responsabilité d'un retard considérable dans la conduite de l'instance. De même, lorsque le processus d'audience a été interrompu par la nécessité de prendre en compte l'état de santé et le bien-être de Mme Casler et de faire des adaptations en conséquence, les mesures prises alors par le Tribunal et les parties étaient destinées à garantir la tenue d'une audience équitable, et non à embrouiller le processus. Tout délai qui pourrait avoir découlé de ces mesures a servi le processus, et n'en a pas abusé.

[65] Les délais institutionnels dans le système de protection des droits de la personne au Canada devraient tous nous préoccuper, surtout s'ils mettent en péril la tenue d'une audience équitable. Que ces retards résultent d'actes répréhensibles, de négligence, d'une

insuffisance des ressources ou de la structure même du système de justice administrative, lorsque ce système contribue à retarder le déroulement des procédures, la justice en pâtit.

Incidence du délai

[66] En définitive, si les facteurs précédents (longueur et cause du délai) sont des considérations nécessaires, c'est l'**incidence** du retard sur le déroulement de l'audience qui pèsera le plus lourd dans l'analyse du Tribunal. La mesure extraordinaire qu'est le rejet ou l'arrêt d'une procédure doit être évitée, à moins que l'écoulement du temps n'ait rendu impossible la tenue d'une audience équitable. Quelle que soit sa longueur, ou si inacceptable que soit sa cause, c'est l'incidence du délai sur la qualité, ou même sur l'existence des preuves, qui est susceptible de miner la capacité du Tribunal de tenir une audience équitable, et donc, sa compétence pour rendre une décision. (*Grover (CF)*, au par. 30.)

[67] Dans l'affaire qui nous occupe, les conséquences du retard portent un coup fatal à la cause de la justice. Le Tribunal n'a pas été en mesure d'entendre les dépositions de témoins clés, dont les témoins manquants et ceux qui ont déclaré ne plus pouvoir se souvenir de manière fiable des faits importants. En outre, les dépositions de chacun des témoins ont confirmé au Tribunal l'impossibilité de se faire une idée claire et fiable des faits visés par la présente plainte. Même la fiabilité de la preuve documentaire a été mise à mal, car d'importants dossiers médicaux et d'assurance ne figuraient pas dans la preuve produite auprès du Tribunal. Un autre problème, un peu moins évident, est qu'en l'absence de renseignements fiables sur les faits pertinents qui proviendraient de ceux qui en ont une connaissance directe, le CN n'a pas été en mesure de préparer pleinement sa réponse à la plainte ni d'évaluer l'exhaustivité de la preuve.

[68] En conséquence, et pour les raisons exposées plus en détail ci-dessous, j'estime que le délai encouru en l'espèce a irrémédiablement érodé les éléments de preuve à la disposition du Tribunal et nui de manière importante à la capacité du CN de répondre à la plainte.

Témoins manquants (décédés ou introuvables)

[69] Au moment où a eu lieu l'audience relative à la plainte, deux témoins clés du CN, soit Larry Rae et Paul Nicoll, étaient décédés.

[70] Selon ce qu'indique la preuve (quoiqu'incomplète) présentée au Tribunal, l'impossibilité, pour le CN, de faire témoigner les personnes ayant participé le plus directement aux événements en cause — notamment au sujet des efforts faits par l'employeur pour composer avec Mme Casler et de la mesure dans laquelle celle-ci y a collaboré — apparaît comme une lacune criante dans le dossier du CN. Il semble que l'on ne puisse combler cette lacune en se reportant à d'autres éléments de preuve disponibles. Elle est hautement préjudiciable à la cause du CN et aux efforts du Tribunal pour statuer équitablement sur la plainte.

[71] Outre M. Rae et M. Nicoll, Mme Blackmore a déclaré qu'elle n'avait pas pu retrouver plusieurs autres témoins importants, à savoir :

- A. Carol Macdonald (infirmière du CN; elle a travaillé avec Mme Casler tout au long du processus d'adaptation);
- B. Lily Gallegos (gestionnaire et agente de gestion des équipes au CN; elle participait à la mise en place de tâches de remplacement pour les employés blessés ou malades);
- C. Cindy Bobowick (responsable de la gestion des risques au CN; elle a participé aux efforts visant à assurer l'éventuel retour au travail de Mme Casler).

[72] Il a en outre témoigné qu'on ne lui avait pas demandé de rechercher le dossier datant du début de son traitement de Mme Casler, qui avait pu être perdu ou détruit au bout de 10 ans, comme il avait pour pratique de le faire.

[73] Tout comme la question de savoir si des efforts suffisants ont été faits pour composer avec Mme Casler lors de son retour souhaité au travail, celle de savoir si Mme Casler s'est acquittée adéquatement de son obligation de collaborer au processus d'adaptation est essentielle à la résolution de la plainte. Bien que Mme Casler ait fourni quelques renseignements sur ces questions lors de son témoignage devant le Tribunal, la preuve

présentée à cet égard est assurément incomplète sans le témoignage de M. Nicoll (entre autres témoins).

[74] Il n'est pas possible de connaître le contenu des dépositions de ces témoins manquants, et le CN a soutenu, à juste titre, qu'il ne pouvait qu'émettre des hypothèses sur ce que ces personnes savaient des événements décrits dans la plainte. Mais, quel que soit le contenu de ces témoignages, il ne fait aucun doute qu'en l'espèce, la capacité du CN à plaider sa cause est compromise par le fait qu'il n'a pas accès aux récits de nombreux membres du personnel ayant directement interagi avec Mme Casler.

[75] Mme Casler a admis, dans ses observations finales, qu'à l'exception de M. Sherbo, aucun des témoins du CN ne l'avait jamais rencontrée, et que leur rôle par rapport à sa situation se limitait à divers courriels et notes. Même sans connaître la teneur des témoignages qui auraient été fournis par l'un ou l'autre des témoins manquants, je suis convaincue que l'absence de ces témoins laisse un trou de taille appréciable dans le portrait des événements que les parties sont en mesure de dresser au Tribunal. Je suis également convaincue que, tout bien considéré, l'absence des cinq témoins du CN — dont la participation aux événements en cause dans la plainte a été confirmée par les documents et les dépositions d'autres témoins — a nui à la capacité de l'intimé de répondre à la plainte.

Conclusions défavorables

[76] Mme Casler a soutenu, sans citer aucun précédent à l'appui, que le Tribunal devrait tirer une conclusion défavorable de la décision du CN de ne pas appeler d'autres témoins pour tenter de combler les lacunes dans la preuve dues à l'indisponibilité de MM. Nicoll et Rae et, dans une moindre mesure, de Mmes Macdonald, Gallegos et Bobowick. Plus précisément, Mme Casler a soutenu que le Tribunal devrait tirer une conclusion défavorable de la décision du CN de ne pas citer à comparaître les personnes suivantes :

- A. Ron Valier (surintendant au CN, maintenant à la retraite), lequel, selon l'hypothèse de Mme Casler, aurait pu témoigner sur certaines questions qui, aux dires du CN, auraient fait partie du témoignage de M. Rae;

- B. Mary-Jane Morrison (directrice des ressources humaines au CN), qui, selon Mme Casler, aurait été la plus à même de témoigner au sujet de la disponibilité des témoins et des efforts consacrés par le CN à la recherche de certains d'entre eux.

[77] Mme Casler n'a fait mention d'aucun élément de preuve présenté au Tribunal au soutien son affirmation selon laquelle M. Valier aurait été plus à même de témoigner des efforts déployés pour répondre aux besoins de la plaignante. Mme Casler n'a elle-même fait aucun effort pour appeler à comparaître M. Valier ou n'importe quel autre employé du CN. Rien n'indique qu'elle ait demandé l'aide du CN pour retrouver ces témoins manquants, et la question n'a pas non plus été soulevée dans le cadre du processus de gestion de l'instance tenu devant le Tribunal. Je relève qu'aucune des parties n'a tâché de faire en sorte que le dossier d'enquête de la Commission soit présenté au Tribunal en vue de compléter le dossier. Puisque toutes les parties avaient été informées de l'intention du CN de faire valoir que la plainte ne pouvait être jugée équitablement en raison du délai écoulé, elles étaient prêtes à ce que le Tribunal procède sur la base du dossier dont il disposait.

[78] Selon la preuve soumise au Tribunal, le CN a recherché les témoins qui, à son avis, pouvaient fournir des témoignages pertinents. Mme Blackmore a témoigné au sujet des efforts du CN et, bien que l'on ne puisse affirmer qu'il a remué ciel et terre, rien ne me permet de conclure que ce dernier n'a pas fait d'efforts valables pour retrouver les témoins concernés, ou que d'autres personnes auraient pu fournir de meilleurs témoignages que ceux livrés devant moi, que ce soit en raison du temps écoulé ou de leur niveau de participation aux faits importants en cause.

[79] Le CN ne pouvait pas savoir quelle décision le Tribunal rendrait sur sa requête en rejet de l'instance pour cause d'écoulement du temps; il était donc dans son intérêt de faire valoir ses meilleurs arguments lors de l'audience. Si j'avais rejeté la requête du CN, la preuve au dossier aurait constitué le fondement de ma décision sur le fond. De plus, Mme Blackmore, qui a expliqué les efforts faits par le CN pour obtenir les dépositions des témoins manquants, m'est apparue comme un témoin fiable et bien renseigné, et rien, dans son témoignage, ne donnait à penser que ses propos sur le sujet n'étaient pas véridiques.

[80] À moins d'avoir acquis la conviction, sur la base du dossier dont il dispose, qu'un autre témoin (tel que M. Valier) aurait fourni un témoignage de qualité supérieure, le Tribunal ne devrait pas tirer de conclusions sur ce qui aurait pu être. Comme il est précisé dans l'ouvrage de *Wigmore* :

[TRADUCTION]

[...] il existe une restriction générale (qui dépend pour son application des faits de chaque affaire) selon laquelle il n'est équitable de tirer une telle déduction de la non-production d'un témoin que si son témoignage établirait de façon convaincante les faits à prouver. [*Wigmore's Evidence in Trials at Common Law*, rév. par Chadbourne (Toronto et Boston : Little Brown & Company, 1979) vol. II, par. 287, aux pages 202 et 203.]

[81] Je refuse donc de tirer une conclusion défavorable de la décision du CN de ne pas citer comme témoin M. Vanier ni s'efforcer autrement de combler les lacunes du dossier de preuve.

Des témoignages peu fiables en raison de l'estompement des souvenirs

[82] Afin de pouvoir mesurer l'incidence de l'estompement des souvenirs sur la qualité des témoignages des personnes ayant comparu devant le Tribunal, je passerai en revue ces témoignages à tour de rôle ci-après. En résumé, le Tribunal estime qu'il n'y a aucun des témoins entendus à l'audience dont le témoignage n'ait pas été affecté négativement par le long délai écoulé entre les événements en cause et l'audience relative à la plainte.

[83] Bien que Mme Casler ait eu l'occasion de fournir un témoignage détaillé, je ne puis me fonder sur celui-ci pour trancher la plainte. Les autres témoins n'ont pas été en mesure de fournir des témoignages utiles, que ce soit en raison de l'absence de rôle joué dans les événements ou de l'écoulement du temps, et ils l'ont d'ailleurs constamment rappelé au cours de leurs dépositions.

Mme Donna Casler (la plaignante)

[84] Au cours de sa déposition, qui a duré près de dix jours répartis sur plusieurs mois, il était évident que Mme Casler souhaitait désespérément livrer son témoignage devant le Tribunal. Elle avait attendu près de vingt ans avant de pouvoir témoigner dans le cadre de

l'audience et, quelle que soit l'issue de la procédure, il était manifestement important pour Mme Casler d'avoir la possibilité de se faire entendre par le Tribunal.

[85] De toute évidence, il lui en coûtait également beaucoup de témoigner dans ce genre d'instance, car elle avait clairement beaucoup du mal à livrer son récit. En fait, le soir du troisième jour de l'audience, soit un jour et demi après le début de son témoignage direct, Mme Casler, victime d'une urgence médicale, n'a pas pu poursuivre son témoignage.

[86] Soucieux du bien-être de la plaignante, mais néanmoins désireux de lui permettre de relater les événements mentionnés dans sa plainte, le Tribunal a mené une enquête sur la capacité de Mme Casler à témoigner. Le Tribunal a reçu un rapport détaillé du neurologue de Mme Casler, qui a été interrogé sous serment. Sur la base de la preuve médicale, le Tribunal a conclu que l'audience pourrait aller de l'avant, moyennant un certain nombre de mesures de protection à mettre en place pour assurer le bien-être de Mme Casler.

[87] Durant six autres jours d'audience, le Tribunal et les parties ont fait de grands efforts pour offrir à Mme Casler toutes les chances possibles de raconter au Tribunal ce qui lui était arrivé. Elle a conclu son témoignage le 27 août 2018, au onzième jour de l'audience. Je loue l'ensemble des parties d'avoir offert à Mme Casler les meilleures chances possibles de présenter son témoignage. Et je félicite Mme Casler d'avoir persévéré dans ce qui était manifestement une expérience personnelle fort éprouvante ayant couvert, à ce jour, plus de deux décennies. Indépendamment de mes conclusions sur la fiabilité de son témoignage, ou de ma décision sur la présente requête, j'estime que Mme Casler n'a ménagé aucun effort pour faire valoir sa cause. Si j'ai constaté dans certains cas que son témoignage n'était pas fiable, je n'ai pas attribué ces lacunes à une intention malveillante ou à un agissement répréhensible de sa part.

[88] Cependant, le témoignage de Mme Casler pose deux problèmes. Premièrement, je ne puis admettre que son témoignage est fiable et qu'il reflète ses souvenirs personnels des événements en cause. Deuxièmement, les faiblesses dans son témoignage, qui sont ressorties lors du contre-interrogatoire, font qu'il m'est impossible d'admettre que son témoignage représente un récit des événements en cause qui soit suffisamment précis pour servir de fondement à une décision.

[89] Avant de procéder à mon évaluation des souvenirs de Mme Casler concernant les faits en cause, je rappelle que, comme chacun sait, la crédibilité et la fiabilité ne constituent pas une seule et même chose. Comme l'a déjà déclaré le membre Gaudreault dans la décision du Tribunal *Willcott c. Freeway Transportation Inc.*, 2019 TCDP 29, au paragraphe 29 : « [u] un témoin peut témoigner avec crédibilité sur des faits qu'il croit véridiques, mais pour différentes raisons (par exemple le temps écoulé, la perte de mémoire, le stress et l'anxiété), certains renseignements peuvent ne pas être fiables. »

[90] Et comme l'écrivait récemment la présidente Khurana dans l'affaire *White c. Laboratoires nucléaires canadiens*, 2025 TCDP 67, au paragraphe 48 :

Lorsqu'il s'agit de la crédibilité à l'égard de la sincérité d'un témoin, la fiabilité est liée à l'exactitude de son témoignage. Afin de confirmer l'exactitude du témoignage d'un témoin, il faut tenir compte de questions comme sa capacité à observer les événements, à les interpréter et à s'en souvenir avec exactitude (*McWilliam v. Toronto Police Services Board*, au par. 51).

Il se peut en effet qu'un témoin fasse une déposition crédible, qui reflète ses convictions sincères sur les faits en cause, mais que cette déposition ne soit pas fiable en raison du passage du temps, d'un biais intermédiaire, d'une déficience physique, cognitive ou psychologique, ou d'un traumatisme, du stress et de l'anxiété.

[91] Après examen de la preuve de Mme Casler, j'estime qu'un certain nombre de facteurs ont fait en sorte qu'il soit difficile de se fier à son témoignage, vu que celui-ci a été érodé par le passage du temps. À certains moments de son témoignage principal, Mme Casler a confirmé qu'elle avait personnellement peu de souvenirs de certains des événements qu'elle décrivait. En outre, elle a éprouvé de grandes difficultés à fournir son témoignage sans être incitée à le faire, ce qui a fréquemment donné lieu à des questions suggestives ou à la consultation, par la plaignante, de ses notes manuscrites. Bien qu'elle ait affirmé à plusieurs reprises qu'elle se souvenait des événements au sujet desquels elle témoignait, Mme Casler a souvent paru lire les notes qu'elle avait devant elle au cours de sa déposition. À un moment donné, lors du contre-interrogatoire, Mme Casler a semblé dire que ses notes étaient plus précises que sa mémoire, puis elle s'est rapidement reprise, et elle a laissé entendre que le Tribunal ne devrait pas tenir compte de cette affirmation lorsque l'avocat du CN lui a demandé de la répéter. Mme Casler s'est apparemment rendu compte

avoir admis qu'elle éprouvait de la difficulté à se souvenir des faits, et il a semblé qu'elle s'efforçait consciemment de nier tout problème de mémoire. Mme Casler est apparue très mal à l'aise à ce moment-là, et il m'a semblé qu'elle pensait avoir fait quelque chose [TRADUCTION]« de mal », bien que sa réponse initiale ait été tout à fait raisonnable.

[92] À certains moments au cours de son témoignage, Mme Casler a donné l'impression qu'elle avait du mal à répondre aux questions; elle semblait se parler négativement à elle-même d'une voix basse, qui n'a pas toujours été captée dans l'enregistrement de l'audience. J'étais préoccupée par ce comportement, et je m'inquiétais du bien-être de Mme Casler.

[93] Le Tribunal n'a aucun moyen de déterminer avec certitude si, comme elle l'affirmait, Mme Casler se souvenait effectivement des événements qu'elle décrivait, car elle a continué à se référer à ses notes, même lorsque le Tribunal les a mis en garde, elle et son conseil, au sujet de l'incidence que cela pourrait avoir sur l'évaluation de son témoignage par le Tribunal.

[94] L'insistance de Mme Casler sur le fait qu'elle se souvenait clairement, dans le détail, des événements dont elle témoignait a parfois été contredite par ses propres propos, par le fait qu'elle s'appuyait sur ses notes et, en raison du passage du temps, par le bon sens et la logique la plus élémentaire. Il serait compréhensible qu'un témoin puisse oublier certains détails relatifs à des événements survenus plus de dix ans auparavant, même si ces événements étaient d'une grande importance pour lui ou elle. L'incapacité à se souvenir de détails secondaires après une période aussi longue n'aurait pas, en soi, été de nature à ébranler la disposition du Tribunal à se fier au témoignage de Mme Casler. Le problème tient toutefois à ce que Mme Casler a maintenu se souvenir des détails des événements concernés. En effet, compte tenu du passage du temps, l'affirmation de Mme Casler selon laquelle elle se souvenait pleinement et parfaitement des faits en cause a miné sa crédibilité, au lieu de la renforcer. C'est d'autant plus vrai que le Tribunal a clairement observé Mme Casler alors qu'elle peinait à livrer son témoignage et se reportait constamment à ses notes. Pour le Tribunal, la contradiction entre ce que Mme Casler a dit dans son témoignage à propos de ses souvenirs des événements et ce qui était manifeste et évident pour le Tribunal quant à sa capacité de se souvenir, pose un problème de crédibilité impossible à ignorer. Le moins que l'on puisse dire est que le Tribunal se retrouve ainsi dans

l'impossibilité d'évaluer de manière fiable les limites de ce dont, le cas échéant, Mme Casler pouvait se rappeler avec exactitude quant aux faits survenus vingt ans auparavant.

[95] L'autre problème concernant la fiabilité du témoignage de Mme Casler est que le contre-interrogatoire en a révélé les faiblesses importantes; on ne pouvait s'y fier, car il n'était pas possible de le vérifier convenablement. Étant donné que le CN n'a pas eu accès aux récits et aux témoignages de ses propres employés importants pour ce qui est de contrer les allégations de Mme Casler, soit parce que ces employés n'étaient plus disponibles, soit parce qu'ils ne se souvenaient plus des faits allégués, le CN a subi un préjudice quant à sa capacité de mettre le témoignage de Mme Casler à l'épreuve au moyen d'un contre-interrogatoire. Le Tribunal ne peut pas savoir comment Mme Casler aurait répondu aux témoignages anticipés des témoins du CN, qui auraient peut-être pu contredire le témoignage de Mme Casler. En contre-interrogatoire, Mme Casler a parfois semblé avoir eu du mal à fournir des réponses lorsqu'elle croyait que cela présenterait sa déposition sous un jour défavorable. Elle a dû à plusieurs reprises revenir sur son témoignage lorsque confrontée à des éléments de preuve contradictoires. En tant que juge des faits, j'estime que l'impossibilité d'entendre et d'évaluer des récits concurrents (dans la mesure où une preuve contradictoire a été produite) a eu un effet délétère sur la capacité du Tribunal à trancher la plainte sur le fond.

[96] Un exemple de la difficulté de Mme Casler à répondre lorsque la réponse qu'elle devait fournir ne la présentait pas sous un jour favorable est celui où elle a déclaré avoir appelé son supérieur, M. Nicoll, pour l'informer qu'elle manquerait l'examen de décembre 2004 qui devait lui permettre de se requalifier pour un poste critique pour la sécurité, en insistant sur le fait que jamais elle ne s'était [TRADUCTION]« contentée de ne pas se présenter ». (Témoignage de Donna Casler, le 30 mai 2018, à la page 197). Cette conversation téléphonique présumée était importante aux fins de déterminer si Mme Casler collaborait aux efforts du CN pour assurer son retour au travail. Or, son interlocuteur dans la conversation était M. Nicoll, lequel était décédé et n'était donc plus en mesure de contester, par son témoignage, la version des faits de Mme Casler. Cependant, lorsqu'elle a été confrontée à ses propres notes, Mme Casler s'est vue contrainte de modifier son

témoignage et de concéder que, même selon ses propres dires, elle n'avait pas appelé le CN pour l'informer qu'elle ne pourrait être présente pour passer l'épreuve de recertification.

[97] Un autre exemple où Mme Casler a dû revoir son témoignage lorsque confrontée à des éléments de preuve contraires a eu lieu au moment où, lors de son interrogatoire principal, elle a fourni un témoignage précis et détaillé sur une prétendue conversation qu'elle aurait eue avec M. Ballantyne concernant le processus d'adaptation du CN (Casler, 14 mai 2018, p. 76). Mme Casler a allégué que M. Ballantyne lui avait fait part du refus du CN de lui offrir [TRADUCTION]« de quelque manière que ce soit » des mesures d'adaptation. Cette conversation présumée avait trait à une question importante soumise Tribunal, et Mme Casler a témoigné de façon assez détaillée à ce sujet, notamment en mentionnant les termes précis utilisés, selon elle, par M. Ballantyne au sujet de la volonté ou de la capacité du CN à répondre à ses besoins d'adaptation. En contre-interrogatoire, cependant, Mme Casler a admis que la direction du CN ne lui avait pas réellement dit n'être pas disposée à prendre des mesures d'adaptation à son égard, mais que M. Ballantyne avait eu cette impression. Puis, plus tard dans son contre-interrogatoire, Mme Casler a été contrainte de rectifier de nouveau ses propos en confirmant qu'elle n'avait pas réellement eu de conversation à ce sujet avec M. Ballantyne, mais qu'elle avait plutôt pris connaissance d'une telle conversation présumée lorsqu'elle avait pris connaissance des observations présentées par son syndicat dans le cadre d'une autre procédure (Casler 27 août 2018, p. 82).

[98] Au cours de sa déposition, Mme Casler a fait à plusieurs reprises des déclarations qui, après contre-interrogatoire ou confrontation de la plaignante avec des documents démentant son témoignage, se sont révélées exagérées ou inexactes. Cela dit, le simple fait que des faiblesses dans le témoignage de Mme Casler soient apparues lors du contre-interrogatoire n'était pas, en soi, un problème fatal. Le problème, cependant, tient au fait que le CN n'a pas été en mesure de rassembler ses propres éléments de preuve en vue de contester la version des faits de Mme Casler. Il n'a pas pu soumettre le témoignage de celle-ci à l'épreuve d'un contre-interrogatoire approprié et rigoureux qui aurait permis au Tribunal d'avoir l'assurance que les parties de son témoignage ayant résisté au contre-interrogatoire étaient fiables.

[99] En l'espèce, il ne s'agit pas vraiment d'un cas où la version des événements d'une partie est comparée à celle de l'autre partie dans le cadre d'un débat de type « elle a dit »; « il a dit ». Pour l'essentiel, le CN n'a pas été en mesure d'appeler des témoins à comparaître pour fournir des témoignages directs contredisant les affirmations de Mme Casler, car les témoins concernés ne sont plus en vie, n'ont pas pu être retrouvés ou n'ont aucun souvenir des événements pertinents. Tel est le problème qui se trouve au cœur de la requête de l'intimé.

[100] C'est en regard de ce trou dans la preuve que le Tribunal doit apprécier le témoignage de Mme Casler. Bien que la latitude dont je dispose pour tirer des conclusions sur la crédibilité du témoignage de Mme Casler soit mise à l'épreuve par différents facteurs qui se chevauchent et qui, à mon avis, sont peut-être en partie liés à son état de santé, je n'ai aucune réticence de la sorte à trancher que son témoignage n'est pas suffisamment fiable pour constituer l'unique source de la décision du Tribunal sur la plainte.

M. Bill Selby

[101] M. Selby, qui était un collègue de travail de Mme Casler, est devenu invalide au cours de son emploi au CN. M. Selby et Mme Casler se sont connus comme collègues dans la gare de triage, et ils ont travaillé ensemble pendant une brève période, alors que Mme Casler occupait un poste adapté à ses besoins. M. Selby a été appelé à témoigner sur son expérience en matière de mesures d'adaptation pour raisons médicales au CN, et sur ses souvenirs des événements en litige dans la plainte.

[102] M. Selby avait une certaine capacité à se souvenir des détails de ses propres restrictions médicales, mais il n'avait pas de souvenir personnel fiable de la plupart des événements liés à la plainte de Mme Casler. Lors du contre-interrogatoire, M. Selby a reconnu que le passage du temps (17 ans) depuis les faits décrits dans la plainte pouvait avoir un impact négatif sur sa capacité à fournir un compte rendu fiable des événements survenus. Qui plus est, selon le témoignage de M. Selby, il avait cessé en décembre 2000 d'être au courant de ce qui se passait au CN.

[103] Globalement, M. Selby n'a pas été en mesure de fournir de témoignage pertinent, tant en raison de l'écoulement du temps que du rôle limité qu'il a joué dans les événements en litige en l'espèce.

M. Robert Ballantyne

[104] M. Ballantyne était le président de la section locale de la Fraternité des ingénieurs de locomotives (le « syndicat »). Il a été appelé à témoigner sur ses souvenirs des faits visés par la plainte. M. Ballantyne a déclaré qu'il ne se souvenait pas de sa première rencontre avec Mme Casler, et qu'il n'avait pas non plus de souvenir personnel de ce qu'il a désigné comme étant [TRADUCTION]« les problèmes qu'elle avait à l'époque » (Ballantyne, le 28 août, 1028, à la page 80). De plus, M. Ballantyne ignorait si, entre le dépôt de la plainte et la date de son témoignage à lui (Ballantyne, à la page 98), on avait offert à Mme Casler un poste adapté à ses besoins au CN.

[105] En contre-interrogatoire, M. Ballantyne a déclaré qu'il ne se rappelait pas certains événements particuliers survenus au cours de la période pertinente (Ballantyne, à la page 119). Il avait en outre oublié de nombreux détails précis concernant diverses conversations entre lui et Mme Casler au sujet de l'état de santé de la plaignante, de ses demandes de mesures d'adaptation ou de sa collaboration dans le cadre du processus d'adaptation. M. Ballantyne a témoigné que, bien qu'il se rappelât avoir eu plusieurs conversations avec Mme Casler, il ne se souvenait pas des détails de la majorité de ces conversations, ni du moment où elles avaient eu lieu (Ballantyne, aux pages 127 à 129).

[106] Il n'est pas certain que M. Ballantyne se soit jamais souvenu en détail de ses interactions avec Mme Casler. Mais, à supposer qu'il ait jamais eu de tels éléments de témoignage à fournir au Tribunal, tout souvenir éventuel des détails de la majorité de ses interactions avec Mme Casler se sera estompé avec le temps. M. Ballantyne a volontiers reconnu les limites de sa mémoire, et le Tribunal ne voit aucune raison de douter de sa crédibilité, même si la capacité de ce témoin à fournir un témoignage pertinent et fiable a été sévèrement limitée par l'impossibilité, pour lui, de se souvenir des détails des événements en cause.

Dr Matthew Morrison

[107] Le D^r Morrison était le médecin de famille de Mme Casler au moment de l'audience. Il a été appelé à témoigner en tant que médecin traitant. Le D^r Morrison avait une relation thérapeutique suivie avec Mme Casler au moment de l'audience, de sorte que, contrairement à de nombreux autres témoins, il avait, lors de l'audience, une connaissance active de l'état de santé de Mme Casler et de ses besoins médicaux. Comme c'est généralement le cas pour un médecin traitant, le D^r Morrison a utilisé ses notes pour se remémorer les faits en cause dans la plainte, et il a déclaré à maintes reprises qu'il ne se souvenait pas personnellement de différents détails liés à l'expérience de Mme Casler au CN ou à ses besoins médicaux.

[108] En contre-interrogatoire, le D^r Morrison a concédé qu'il ne se rappelait pas divers détails et que les dossiers médicaux originaux de Mme Casler avaient peut-être été perdus lors de la numérisation des dossiers en 2004.

[109] Le D^r Morrison est apparu comme un médecin compétent, compatissant et profondément investi dans la défense des intérêts de sa patiente. Le D^r Morrison n'était pas un « expert neutre » au sens où on l'entend normalement, mais il n'a pas été appelé à témoigner pour fournir une opinion d'expert au Tribunal. Il a plutôt été appelé à témoigner sur les faits entourant les soins fournis à sa patiente et sa défense des intérêts de celle-ci. Étant donné que le D^r Morrison s'en remettait à ses notes pour les détails des traitements et des besoins médicaux de Mme Casler, qu'il n'a pu retrouver les notes concernant la période antérieure à 2004, et qu'il n'a pris part que d'une manière limitée aux événements en cause, son témoignage n'est d'aucune aide véritable pour ce qui est des questions centrales examinées à l'audience.

D^{re} Bhagwathee Govender

[110] La D^{re} Govender, qui était le médecin de famille de Mme Casler pendant la période pertinente, a été appelée à témoigner sur les soins qu'elle avait prodigués Mme Casler à l'époque. La D^{re} Govender a déclaré qu'elle ne se souvenait pas personnellement des événements en cause, et qu'elle [TRADUCTION] « ne [pouvait] que s'appuyer sur toutes ces lettres se trouvant sous [s]es yeux » (D^{re} Govender, 13 septembre 2018, à la page 96). La D^{re} Govender a admis en contre-interrogatoire qu'en plus des effets normaux du passage

du temps, son propre état de santé avait affecté sa mémoire des événements en cause dans la présente plainte (D^{re} Govender, à la page 126).

[111] La D^{re} Govender est apparue au Tribunal comme une médecin attentive et diligente, qui a volontiers admis les limites de ses propres souvenirs des événements en question. Le Tribunal a estimé que la D^r Govender était un témoin crédible, même si elle ne semblait disposer d'aucun élément de preuve pertinent et fiable qui puisse aider le Tribunal à statuer sur la plainte.

D^r Aashif Esmail

[112] Le D^r Esmail était un médecin de Medisys. Il a examiné Mme Casler dans le contexte des événements visés par la plainte. Le CN a appelé le D^r Esmail à témoigner sur ses souvenirs des événements.

[113] Le D^r Esmail a déclaré qu'il ne se souvenait pas de Mme Casler, et qu'il ne l'aurait pas reconnue dans une foule. Bien que le D^r Esmail ait pu témoigner au sujet de divers documents figurant au dossier du Tribunal, il n'avait aucun souvenir personnel des faits relatifs à la plainte.

[114] Lors du contre-interrogatoire, l'avocat de Mme Casler a passé en revue avec le D^r Esmail divers détails du dossier, et celui-ci a répondu au moins 17 fois qu'il ne se rappelait pas des renseignements au sujet desquels il était interrogé. Le Tribunal n'est pas en mesure de se prononcer sur la crédibilité du témoignage du D^r Esmail, mais il en est clairement ressorti qu'il n'avait aucun souvenir personnel des faits.

Mme Susan Blackmore

[115] Mme Blackmore était gestionnaire des relations de travail au CN. D'après le dossier dont dispose le Tribunal, Mme Blackmore n'a joué qu'un rôle minime dans les événements visés par la plainte. Elle a été appelée à témoigner en tant que représentante du CN. Mme Blackmore a déclaré qu'elle ne se rappelait pas avoir participé à la gestion du dossier de Mme Casler en mai 2003 ou aux alentours de cette date. D'après son témoignage, elle ne se souvenait pas personnellement des détails du dossier de la plaignante.

[116] Lors du contre-interrogatoire, Mme Blackmore a été pressée de préciser plusieurs détails relatifs à son rôle dans le dossier de Mme Casler, y compris en ce qui concerne les efforts d'adaptation faits par le CN pour composer avec celle-ci. À 23 reprises, elle a déclaré ne pas se souvenir des détails pertinents, à supposer qu'elle les ait jamais connus. Le Tribunal en conclut que, si Mme Blackmore semble être en général une personne digne de foi et bien informée, ses souvenirs des faits en litige en l'espèce ne sont pas fiables, car ils sont estompés.

M. Kerry Morris

[117] M. Morris, qui était directeur des relations de travail au CN à l'époque concernée, a été appelé par le CN à témoigner sur ses souvenirs des événements en cause dans la plainte. M. Morris a témoigné que ses souvenirs du dossier de Mme Casler [TRADUCTION] « [étaient] nuls » (Morris, le 11 avril 2019, à la page 145), et qu'il n'avait aucun souvenir personnel des détails, outre ceux contenus dans les documents. M. Morris a déclaré qu'il avait de la difficulté à se souvenir de détails remontant à cinq ans, et qu'il aurait encore bien plus de mal à se rappeler des faits remontant à aussi loin que ceux faisant l'objet de la plainte (Morris, à la page 146).

[118] M. Morris est apparu au Tribunal comme une personne franche et sincèrement préoccupée par son incapacité à témoigner de manière fiable des événements remontant à quinze ans. Le Tribunal a estimé que M. Morris était un témoin crédible, mais qu'en raison du passage du temps, il n'avait pratiquement aucun renseignement pertinent ou fiable à fournir au sujet des questions importantes en l'espèce.

M. Rick Sherbo

[119] M. Sherbo, chef de train du CN maintenant à la retraite, a été appelé à témoigner sur ce qu'il se rappelait des faits visés par la plainte. Les souvenirs de M. Sherbo concernant les faits particuliers en litige étaient extrêmement limités, et il a déclaré à plusieurs reprises ne pas se rappeler les événements au sujet desquels il était interrogé.

M. David Brodie

[120] M. Brodie, un ancien gestionnaire des relations de travail du CN maintenant à la retraite, a été appelé à témoigner sur ses souvenirs des événements faisant l'objet de la plainte. M. Brodie a déclaré qu'il ne se souvenait pas précisément d'être intervenu dans le dossier de Mme Casler. (David Brodie, le 30 mai 2019, à la page 9.) Bien qu'il ait été mis en copie conforme dans les messages échangés au sujet des tests de requalification de Mme Casler, il a déclaré ne se souvenir d'aucune mesure qui aurait été prise en vue de la requalification de Mme Casler pour un poste critique pour la sécurité.

[121] M. Brodie ne se rappelait pas non plus du personnel médical clé ayant joué un rôle dans le dossier de Mme Casler, ni des différentes démarches qu'il avait effectuées dans le cadre de ce dossier, bien qu'il ne conteste pas l'avoir fait, comme en témoigne la preuve documentaire.

[122] Il est clair, d'après le dossier, que M. Brodie a participé dans une certaine mesure aux faits liés à la maladie de Mme Casler et aux efforts du CN pour assurer son retour au travail. S'il s'était souvenu de ces faits, son témoignage aurait pu aider le CN dans sa réponse à la plainte, ou aider le Tribunal à statuer sur celle-ci. Cependant, sa capacité à s'en rappeler bien des années plus tard s'était clairement affaiblie. Bien que je ne mette aucunement en cause la crédibilité de M. Brodie, je considère que son incapacité à se souvenir des détails des efforts faits par le CN pour répondre aux besoins de Mme Casler a nui à la capacité de l'intimé de présenter une défense pleine et entière contre la plainte.

[123] Dans l'ensemble, la qualité des témoignages présentés au Tribunal laisse à désirer. De nombreux témoins auraient certainement eu des témoignages précieux à fournir, mais leurs souvenirs des événements ont été altérés par le passage du temps. Hormis Mme Casler, aucun témoin n'a indiqué qu'il se souvenait des détails de l'affaire, au-delà de ceux consignés dans la preuve documentaire. Je ne peux que conclure que le droit du CN de présenter une défense pleine et entière a été profondément bafoué par l'incidence du passage du temps sur la qualité des souvenirs des témoins.

[124] La décision du Tribunal relativement à ce facteur de l'analyse *Blencoe* est aussi claire que sans surprise, étant donné que près de deux décennies se sont écoulées entre certains

des événements en cause et la conclusion des témoignages : le passage du temps a grandement érodé la qualité des preuves dont dispose le Tribunal en l'espèce. Bien qu'une partie de la preuve ait été présentée au Tribunal sous forme de témoignages dignes de foi, l'image qu'elle brosse est incomplète et obscurcie par le passage du temps. Quoi qu'il soit advenu de Mme Casler, l'ensemble des dépositions obtenues de la part des personnes qui ont témoigné rend la recherche de la justice illusoire, et la vérité sur ces événements, inaccessible.

Lacunes de la preuve documentaire

[125] La plaignante a souligné, à juste titre, que le Tribunal a eu l'avantage de prendre connaissance de plusieurs cartables de preuves documentaires pour étayer sa décision en l'espèce, y compris des notes volumineuses qui, selon la plaignante, ont été prises à l'époque des faits en litige. Il est facile de comprendre pourquoi la plaignante peut avoir l'impression que le Tribunal disposait de suffisamment de renseignements pour rendre une décision sur la base des seuls documents.

[126] Il serait tentant, en l'espèce, de s'en remettre par défaut à la preuve documentaire dans l'objectif de rendre justice, même de manière imparfaite. Et si les lacunes dans la preuve documentaire étaient le seul vice entachant la preuve, le Tribunal aurait peut-être pu poursuivre l'audience en comblant ces lacunes grâce aux témoignages, autant que possible. Cependant, les quatre problèmes importants ci-après font obstacle à la capacité du Tribunal de combler les lacunes du dossier :

- i. Malgré son volume, nous savons qu'il manque dans la preuve documentaire des renseignements sur le dossier d'assurance de Mme Casler, ainsi que les dossiers médicaux de celle qui était le médecin de Mme Casler à l'époque des faits, la D^{re} Govender. Bien que nous ignorions ce qui y a été consigné, je suis convaincue que le contenu de ces documents aurait été pertinent aux fins de la présente instance et de l'évaluation de la capacité de Mme Casler de travailler à l'époque des faits (une question qui faisait partie des moyens de défense invoqués par le CN à l'encontre de la plainte). Les restrictions médicales de Mme Casler sont un renseignement essentiel pour pouvoir établir ce que le CN aurait pu lui offrir comme

poste adapté à ses besoins. Son dossier d'assurance et les notes de la D^{re} Govender sont des sources d'information importantes sur cette question, mais aucun d'entre eux n'est à la disposition du Tribunal. Il manque donc au Tribunal des éléments de preuve documentaire essentiels qui lui permettraient de statuer sur l'une des défenses invoquées par le CN en l'espèce.

- ii. Nous ne savons pas ce que nous ne savons pas; en d'autres termes, en raison de la piètre qualité générale des dépositions des personnes ayant témoigné en l'espèce, le Tribunal ne dispose pas d'une image fiable de ce que la preuve documentaire complète devrait inclure, et il ignore donc ce qui y manque. Cette incertitude compromet la capacité du Tribunal à s'appuyer en toute confiance sur la documentation en remplacement d'autres formes de preuve.
- iii. Les documents ne donnent pas une image adéquate des questions importantes dans la présente plainte, notamment en ce qui a trait aux efforts faits par le CN pour composer avec Mme Casler et à la mesure dans laquelle la plaignante a collaboré aux efforts du CN pour répondre à ses besoins. Bien que, dans le dossier existant, il y ait des références à ces considérations, et certains éléments de preuve s'y rapportant, les témoignages que le Tribunal a entendus à l'audience indiquent que les événements visés n'ont pas tous été consignés dans un document — en particulier les conversations qui, selon le CN, ont eu lieu entre Mme Casler et ses superviseurs, tous deux décédés aujourd'hui. Le Tribunal ne dispose d'aucun moyen fiable qui lui permettrait de découvrir le contenu de ces conversations, et les preuves qui existent, soit sont peu fiables, soit sont circonstanciées. Dans l'ensemble, la preuve documentaire n'est pas suffisante pour permettre au Tribunal de trancher de manière fiable des aspects importants de la plainte, y compris la défense du CN.
- iv. Il n'est pas possible de se fier aux témoignages sur les événements en cause. Compte tenu des lacunes dans la preuve documentaire et des conclusions du Tribunal sur le manque de fiabilité des témoignages livrés à l'audience, je ne suis

pas en mesure de formuler des conclusions crédibles sur des aspects importants de la plainte et de la défense du CN.

[127] Il importe de noter qu'en plus d'avoir gravement nui à la capacité du Tribunal de mener une audience équitable sur la plainte, l'érosion du dossier de preuve, compte tenu particulièrement de la non-disponibilité des témoins clés et de la mauvaise qualité des souvenirs des témoins, empêche également le CN d'avoir une compréhension globale des événements ayant entouré la plainte. Il n'y a aucun moyen de savoir, par exemple, ce que M. Nicoll aurait dit au CN au sujet de ses conversations avec Mme Casler, ou quelles précisions M. Sherbo aurait données quant à ses interactions avec Mme Casler, s'il s'en était souvenu. Et, bien sûr, il n'y a aucun moyen non plus de savoir avec certitude quels documents auraient pu exister, mais sont maintenant perdus, ou quels faits ces documents auraient pu corroborer, ou encore réfuter.

Réflexions finales sur l'octroi d'une mesure de réparation extraordinaire

[128] Il est important que les Canadiennes et les Canadiens qui ont déposé une plainte pour atteinte aux droits de la personne auprès du Tribunal voient leur plainte tranchée sur le fond. Un fort intérêt public milite contre le rejet d'une plainte ou l'arrêt des procédures pour cause de délai écoulé, et une telle décision ne devrait être rendue que lorsque l'obligation d'équité procédurale du Tribunal et l'intérêt du public dans l'équité du processus administratif l'emportent sur l'intérêt public à ce que les plaintes soient décidées au fond (*Abrametz*, au par. 84).

[129] Lorsqu'une plainte est rejetée ou l'instance arrêtée parce qu'il n'est plus possible d'offrir une procédure équitable à toutes les parties en raison du passage du temps, ce résultat reflète l'échec de notre système à rendre justice aux parties, quelle qu'aurait été l'issue de la cause. Même lorsque la responsabilité de ce délai ne revient à aucune partie ou institution en particulier, il est important de reconnaître que la justice différée est en fait un déni de justice.

[130] En rendant la présente décision de rejeter la plainte, le Tribunal est profondément conscient du fait que cette issue reflète l'échec du système vis-à-vis des parties en l'espèce. Mme Casler et le CN, comme tous ceux qui se tournent vers notre système administratif de

protection des droits de la personne pour obtenir justice dans des affaires de discrimination présumée, méritaient une meilleure issue que celle qu'ils ont obtenue. Alors que tous les acteurs du système s'efforcent de faire en sorte que notre processus décisionnel en matière de droits de la personne soit le meilleur possible, il est important de reconnaître, le cas échéant, que nous n'y sommes pas parvenus, comme en l'espèce. À titre personnel, je remercie les parties pour la confiance qu'elles ont accordée au Tribunal, et je regrette que ce résultat soit le mieux que j'aie pu faire pour rendre justice en l'espèce.

Conclusion

[131] Quelle que soit la vérité dans la présente affaire, et quelle qu'aurait pu ou dû être l'issue de la plainte, j'ai le grand regret de constater que la vérité, de même que toute mesure de réparation appropriée éventuelle, échappe désormais à la compétence du Tribunal. Vu ma conclusion selon laquelle la capacité de l'intimé à répondre à la plainte a été considérablement compromise par le passage du temps (et, en particulier, par la perte de témoins importants et l'importante altération de la mémoire de la majorité des témoins appelés à témoigner), je n'ai d'autre choix que de faire droit à la requête de l'intimé et de rejeter la plainte.

VI. REQUÊTE RELATIVE AUX DÉPENS

[132] Le 18 décembre 2018, le CN a déposé auprès du Tribunal une requête en vue d'obtenir une ordonnance enjoignant à Mme Casler ou à son avocat, M. Hugh Scher, de rembourser au CN les dépens engagés inutilement en ce qui a trait à un litige lié au témoignage d'expert du Dr Pierre Flor-Henry, le neurologue de Mme Casler.

[133] Je reconnais que le Tribunal a le pouvoir d'adjudger des dépens en cas d'abus de procédure, et je ne souhaite pas minimiser la gravité des préoccupations du Tribunal au sujet de la conduite reprochée en l'espèce. Toutefois, je relève que la requête en divulgation en cause a été retirée, et qu'aucune conclusion factuelle n'a été formulée. Vu l'absence de fondement probatoire qui me permettrait de tirer la grave conclusion qu'il y a eu abus de la procédure du Tribunal, je refuse d'exercer le pouvoir discrétionnaire du Tribunal d'adjudger les dépens contre Mme Casler ou son avocat.

QUESTION EN LITIGE :**Le Tribunal devrait-il exercer son pouvoir discrétionnaire d'adjudger les dépens contre Mme Casler ou son avocat pour abus de procédure?**

[134] À la suite d'une urgence médicale survenue au début du témoignage de Mme Casler devant le Tribunal, j'ai prié les médecins de Mme Casler de me conseiller sur la capacité de celle-ci à poursuivre l'audience en toute sécurité et sur la manière dont le Tribunal pouvait répondre à ses besoins médicaux, s'il s'avérait qu'elle se portait suffisamment bien pour poursuivre l'audience.

[135] Comme suite à la demande du Tribunal, Mme Casler a fourni un rapport dans lequel son neurologue, le D^r Flor-Henry, répondait aux questions précises posées par le Tribunal au sujet de la capacité de Mme Casler à poursuivre l'instance (le « rapport d'expert »). Dans ce rapport d'expert, il était conclu que Mme Casler pouvait participer à l'instance, moyennant la mise en place de certaines mesures de protection, et le D^r Flor-Henry a également témoigné devant le Tribunal. Ces directives spécialisées concernant la capacité de Mme Casler à participer à l'audience étaient l'objet même du rapport d'expert.

[136] Par la suite, une question a été soulevée au sujet des notes du D^r Morrison, le médecin traitant de Mme Casler, qui semblaient inclure du contenu ayant précédemment été caviardé (les « renseignements caviardés »). Mme Casler a d'abord prétendu que les renseignements caviardés étaient protégés par le privilège, et elle a refusé de les produire. Le CN a contesté la revendication de privilège (la « requête relative au privilège »).

[137] Après une brève audience sur la requête, le Tribunal a ordonné la production des notes cliniques non caviardées du D^r Morrison, dans lesquelles il était question d'une conversation avec Mme Casler au sujet d'un projet de rapport d'expert du D^r Flor-Henry, dont l'existence avait auparavant été niée (le « projet de rapport d'expert »).

[138] Le CN a ensuite demandé la divulgation du projet de rapport d'expert, ce à quoi Mme Casler s'est d'abord opposée. Le CN a déposé par écrit une requête demandant au Tribunal d'ordonner la divulgation du projet de rapport d'expert (la « requête en divulgation »). Mme Casler a ensuite communiqué le projet de rapport d'expert au CN.

[139] Le projet de rapport d'expert du D^r Flor-Henry contredisait directement l'avis qu'il avait donné au Tribunal (à la fois dans son rapport d'expert et dans son témoignage devant le Tribunal) au sujet de la capacité de Mme Casler à poursuivre le processus d'audience après l'urgence médicale qui avait interrompu son témoignage. Le projet de rapport d'expert indiquait que la poursuite du témoignage de Mme Casler serait préjudiciable à sa santé et qu'elle ne pourrait supporter le stress associé à toute future comparution devant le Tribunal.

[140] Puisque le projet de rapport d'expert avait désormais été communiqué, la requête en divulgation a été retirée, et le Tribunal n'a rendu aucune décision ni n'a formulé aucune conclusion sur la série d'incidents ayant précédé la production du document, ou sur la conduite adoptée relativement à l'avis d'expert du D^r Flor-Henry. Toutefois, le CN a demandé au Tribunal d'ordonner à Mme Casler ou à son avocat de lui rembourser les dépens ayant été engagés inutilement dans le cadre de la requête en divulgation (« la requête relative aux dépens »).

[141] Dans sa requête relative aux dépens inutiles, le CN a allégué que Mme Casler ou son avocat s'étaient conduits de manière inappropriée : (i) en ayant omis de divulguer l'existence d'un projet de rapport d'expert, ainsi que l'exigent les Règles du Tribunal; (ii) en ayant fait obstacle à un expert dépendant ou en l'ayant influencé en ce qui concerne son opinion d'expert; et (iii) en subornant le D^r Flor-Henry de manière à ce qu'il se parjure en niant l'existence d'un projet de rapport d'expert lors de sa déposition devant le Tribunal.

[142] Mme Casler s'est opposée à la requête relative aux dépens, à la qualification, par le CN, des faits sous-jacents, ainsi qu'à la position du CN sur le pouvoir du Tribunal d'adjuger les dépens. Le Tribunal a réservé sa décision à cet égard jusqu'à la conclusion de l'audience et à la décision finale.

[143] Le CN a invoqué l'arrêt *Tipple c. Canada (Procureur général)*, 2012 CAF 158 [*Tipple*] au soutien de sa proposition selon laquelle le Tribunal a le pouvoir d'adjuger les dépens pour un abus de procédure, ce qui constitue une exception au principe général établi dans *Canada (C.C.D.P.) c. Canada (Procureur général)*, 2011 CSC 53 [*Mowat*] selon lequel le Tribunal ne peut accorder de dépens. Au vu des faits de l'espèce, et à la suite de l'arrêt *Mowat*, il n'est pas nécessaire de déterminer si le Tribunal peut adjuger des dépens pour

abus de procédure. Ce qui est pertinent, c'est que le seuil défini dans *Tipple* pour l'adjudication des dépens a été décrit comme étant très élevé : *Sheet Metal Workers' International Association Local Union #8 v. Dr. Cool Industrial Inc*, 2014 CanLII 67645 (AB GAA).

[144] Le Tribunal a déjà accordé une fois, sur consentement, les dépens sur la base de l'arrêt *Tipple* : *Société de soutien à l'enfance et à la famille des Premières Nations du Canada et autres c. Procureur général du Canada (représentant le ministre des Affaires autochtones et du Nord canadien)*, 2019 TCDP 1. Le fondement factuel de cette décision est exposé dans une décision sur requête antérieure rendue dans la même affaire, 2013 TCDP 16.

[145] Or, tant l'arrêt *Tipple* que la décision sur requête 2013 TCDP 16 se distinguent de l'espèce puisque, dans ces décisions, la divulgation en cause n'a jamais été faite. La partie requérante n'avait reçu les renseignements voulus que par le biais d'une demande d'accès à l'information. Ces faits sont nettement différents des circonstances de la présente plainte, car Mme Casler a finalement divulgué tous les renseignements qu'on lui avait ordonné de fournir. Ces deux affaires précédentes portaient également sur un volume de documents beaucoup plus important que le seul projet de rapport d'expert en cause dans la présente affaire. Je prends toutefois note de l'importance du projet de rapport d'expert et des préoccupations exprimées quant à une tentative de dissimuler la vérité à l'autre partie et au Tribunal.

[146] La conduite alléguée dans la requête du CN relative aux dépens est extrêmement grave et, si elle était avérée, il pourrait s'agir d'un cas où une adjudication des dépens serait justifiée. Cependant, compte tenu de l'ensemble des circonstances de l'affaire, et sur la base des éléments de preuve dont je dispose dans le cadre de la présente requête, je ne suis pas d'avis que le fondement probatoire soit suffisant pour tirer les conclusions nécessaires à l'octroi de la réparation demandée par le CN.

[147] En outre, la plainte de Mme Casler est rejetée en raison du délai écoulé. Compte tenu de la nature extraordinaire des dommages-intérêts accordés dans l'arrêt *Tipple*, il serait difficile de justifier l'exercice du pouvoir discrétionnaire du Tribunal de condamner

Mme Casler ou son avocat à verser des dommages-intérêts, alors que celle-ci est déjà en train de perdre la possibilité de voir son affaire jugée sur le fond.

[148] En conclusion, les circonstances de la présente affaire et les éléments de preuve disponibles dans le cadre de la présente requête n'atteignent pas le seuil élevé requis pour condamner aux dépens conformément, suivant l'arrêt *Tipple*. La requête du CN relative aux dépens est donc rejetée.

VII. ORDONNANCE

[149] Pour les motifs qui précèdent, la plainte est rejetée.

[150] La requête du CN relative aux dépens est également rejetée.

Signée par

Kirsten Mercer
Membre du Tribunal

Ottawa (Ontario)
Le 29 octobre 2025

Tribunal canadien des droits de la personne

Parties au dossier

Numéro du dossier du Tribunal : T1999/7913

Intitulé de la cause : Donna Casler c. Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

Date de la décision du Tribunal : Le 29 octobre 2025

Date et lieu de l'audience : Edmonton (Alberta)
11 au 14 septembre 2017
16 avril 2018
14 au 16 mai 2018
29 et 30 mai 2018
27 au 29 août 2018
12 et 13 septembre 2018
8 au 12 avril 2019
29 et 30 mai 2019

Toronto (Ontario)
Les 3 et 4 octobre 2019

Comparutions :

Hugh Scher, pour la plaignante

Russell Groves, pour l'intimé