

Canadian Human
Rights Tribunal



Tribunal canadien
des droits de la personne

Entre :

Ravi Lally

la plaignante

- et -

Commission canadienne des droits de la personne

Commission

- et -

Telus Communications Inc.

l'intimé

Décision

Membre : Wallace G. Craig

Date : Le 25 octobre 2012

Référence : 2012 TCDP 27

I.	La plainte	1
II.	Les articles pertinents de la Loi	1
III.	L’instruction.....	1
IV.	Le déplacement du fardeau de la preuve.....	2
V.	La norme de la preuve et l’examen de la crédibilité.....	2
VI.	Le contexte.....	2
VII.	Le projet clearwater	3
VIII.	Aperçu du travail de Mme Lally au projet clearwater	5
IX.	La dépression clinique	6
X.	Le cœur de la plainte de Mme Lally	8
XI.	La crédibilité de la plaignante.....	9
XII.	Les arguments de l’intimée.....	9
XIII.	Décision	10

I. La plainte

[1] Le 26 octobre 2009, Mme Ravi Lally a déposé une plainte, pièce C-1, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (la Loi) contre TELUS Communications Inc. (TELUS). La Commission canadienne des droits de la personne (la Commission) a mené une enquête sur la plainte, et ensuite, elle l'a transmise au Tribunal canadien des droits de la personne (le Tribunal) pour instruction.

II. Les articles pertinents de la Loi

[2] Les articles pertinents de la Loi sont rédigés en ces termes :

3(1) Pour l'application de la présente loi, les motifs de distinction illicite sont ceux qui sont fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, l'état de personne graciée ou la déficience.

7. Constitue un acte discriminatoire, s'il est fondé sur un motif de distinction illicite, le fait, par des moyens directs ou indirects :

a) de refuser d'employer ou de continuer d'employer un individu;

b) de le défavoriser en cours d'emploi.

III. L'instruction

[3] L'instruction de la plainte de Mme Lally a commencé le 9 octobre 2012 et elle a continué les 10, 11 et 12 octobre 2012; la plainte était instruite par Wallace Gilby Craig, le membre instructeur du Tribunal. La plaignante a présenté des documents en preuve, et des témoignages pour établir, selon la prépondérance des probabilités (une cause *prima facie*), que TELUS avait commis un acte discriminatoire à son encontre alors qu'elle souffrait d'une déficience due à une dépression clinique. À la fin de la plaidoirie de la plaignante, TELUS a avancé que la plaignante n'avait pas été en mesure de présenter une preuve *prima facie* de discrimination.

IV. Le déplacement du fardeau de la preuve

[4] Tout plaignant doit présenter des éléments de preuve qui établissent *prima facie* que la Loi a été violée. Le défaut de le faire entraîne le rejet de la plainte. Toutefois, une fois que le décideur a établi qu'une preuve *prima facie* a été établie, c'est alors à l'intimé de prouver, selon la prépondérance des probabilités, soit qu'il n'a pas adopté la conduite qui fait l'objet de la plainte, soit que cette conduite ne constituait pas un acte discriminatoire.

V. La norme de la preuve et l'examen de la crédibilité

[5] Dans l'arrêt *F. H. c. McDougall*, 2008 CSC 53, la Cour suprême du Canada a apporté des éclaircissements sur le droit en ce qui a trait à la norme de preuve applicable dans les instances civiles : la prépondérance des probabilités, ni plus ni moins. La preuve doit être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités.

[6] La Cour suprême a également déclaré que le juge du procès ne devait pas considérer la preuve du témoin en vase clos, mais qu'il devait plutôt examiner l'ensemble de la preuve et déterminer l'incidence des contradictions sur les questions de crédibilité et de fiabilité touchant au cœur des questions en litige.

VI. Le contexte

[7] Lors de son témoignage, Mme Lally a déclaré qu'elle était une employée de TELUS depuis 16 ans; elle a commencé comme téléphoniste et, finalement, elle a été accréditée comme chef de projet. Mme Lally a parlé des cours qu'elle a suivis, des directives et de la formation qu'elle a reçue pour obtenir la certification professionnelle en gestion de projet.

[8] En 2003, Mme Lally a été prêtée au secteur Solutions aux PME de TELUS afin de travailler pour M. Brett Holt. Une fois le travail terminé, M. Holt a proposé à Mme Lally de travailler avec lui à temps plein. Elle a rejeté l'offre en raison d'engagements qu'elle avait pris à

l'égard d'un autre projet, lui promettant de lui téléphoner une fois qu'elle aurait terminé cet autre projet. Lors de discussions subséquentes, Mme Lally a accepté de travailler avec M. Holt dans le secteur des PME de TELUS (SSPME), en tant que chef de projet et analyste commerciale principale

VII. Le projet clearwater

[9] Entre mars et octobre 2007, TELUS a commencé un projet visant à persuader les directeurs du service des ventes et les employés du service des ventes dont le rendement était insuffisant à accepter, sur une base volontaire, une indemnité de départ pour la cessation de leur emploi à TELUS. Quatre indemnités de départ étaient destinées aux directeurs des ventes, et seize indemnités de départ étaient destinées aux employés des ventes syndiqués. Il est raisonnable de tirer l'inférence selon laquelle le projet était approuvé par le président et chef de la direction de TELUS ou son représentant.

[10] Le projet portait le nom de code suivant : [TRADUCTION] « Projet Clearwater ». Il était géré par M. Holt, sous la direction de Dan Goldberg, un directeur principal. Sur le fondement de l'ensemble de la preuve contenue dans le dossier de la plaignante, je conclus que le projet Clearwater était inusité et stressant. C'était un projet important et confidentiel visant à générer un grand potentiel de ventes, qui a été accompli entre mars et octobre 2007.

[11] La pièce C-5 est un échange de courriels informatif du 14 au 15 août 2007, entre messieurs Goldberg et Holt.

[12] Dans la pièce C-5, M. Goldberg écrit ce qui suit le 14 août 2007 : [TRADUCTION] « [...] Honnêtement, je m'inquiète de ce qu'une fois que nous aurons mis en place le VDIP, le syndicat dira que, par ce moyen, nous ciblons des personnes pour leur licenciement. Cela dit, je ne sais pas si le syndicat a des moyens de recours – techniquement, nous respectons peut-être la lettre de la loi (la convention collective). Cela dit, je m'inquiète de notre visibilité et, de plus, ça semble simplement injuste ».

[13] Selon moi, il est important que M. Goldberg ait parlé de l'injustice du projet. J'en conclus que M. Goldberg était touché par le fait que de bons et loyaux employés seraient obligés de quitter TELUS simplement parce qu'ils n'étaient pas des vendeurs à haut rendement.

[14] Selon le témoignage de Mme Lally, elle a pris l'engagement ferme et oral de travailler au projet Clearwater sur la base de l'assurance orale réciproque de M. Holt selon laquelle elle recevrait l'une des indemnités de départ des chefs. Dans son témoignage, Mme Lally a déclaré qu'elle rappelait de temps en temps à M. Holt leur engagement; toutefois, en octobre 2007, il a évité toute conversation à ce sujet et, finalement, le 16 octobre 2007, il a accepté de parler de son indemnité de départ. M. Holt a retardé la rencontre avec Mme Lally jusqu'à 16 h 30, lorsqu'il a téléphoné à Mme Lally pour lui dire qu'elle ne recevrait pas d'indemnité de départ. M. Holt a dit : [TRADUCTION] « nous ne payons pas les bons éléments pour qu'ils partent ». Lorsque Mme Lally lui a rappelé qu'elle avait respecté sa part du marché, M. Holt lui a répondu : [TRADUCTION] « tu devras faire avec ».

[15] Les mots que Mme Lally a attribué à M. Holt : [TRADUCTION] « nous ne payons pas les bons éléments pour qu'ils partent » donnent à penser que M. Holt avait reçu la consigne de mettre fin à l'accord présumé.

[16] Je conclus que M. Holt et Mme Lally ont conclu un marché privé, inexécutable, relatif à l'une des quatre indemnités de départ de la gestion; si le marché avait abouti, ce qui était hautement improbable, alors, Mme Lally aurait mis fin à son emploi. Lorsqu'elle a témoigné de l'existence du « marché » conclut avec M. Holt, Mme Lally a révélé qu'elle n'avait pas saisi les ramifications de cet accord non autorisé et caché, y compris la possibilité qu'il soit interprété comme une tentative de frauder TELUS d'une somme d'argent importante.

[17] Il paraît étrange que pendant qu'elle persuadait des employés ciblés d'accepter des indemnités de départ destinées en particulier aux employés dont le rendement n'était pas satisfaisant, Mme Lally avait clandestinement négocié avec M. Holt une trousse pour son propre compte.

[18] Toutefois, si j'ai tort de qualifier l'accord conclu relativement à l'indemnité de départ de Mme Lally d'acte malveillant, alors, elle s'est au moins révélée comme étant malhonnête lorsqu'elle a conclu un marché non autorisé. À cet égard, il est important que Mme Lally ait omis de s'assurer que TELUS avait autorisé M. Holt à la récompenser au cas où le projet serait un succès. À tout le moins, elle aurait dû interroger M. Holt pour savoir s'il avait l'assurance de M. Goldberg qu'une indemnité lui serait réservée.

VIII. Aperçu du travail de Mme Lally au projet clearwater

[19] La pièce C-6 est un document interne de TELUS sur l'évaluation du rendement pour la période de janvier à juin 2007. Il est important de souligner, à la page 14, le commentaire suivant du chef : [TRADUCTION] « la réflexion stratégique et les compétences en planification de Ravi ont excellé dans le projet Clearwater. Merci d'avoir pris la direction de cette initiative et d'avoir favorisé une telle croissance au sein du SSPME ».

[20] La pièce C-7 est un échange de courriels, du 20 septembre 2007, entre Mme Lally et M. Holt, échange dans lequel elle rend compte des progrès faits avec des employés choisis précis et il conclut sa réponse par : [TRADUCTION] « Encore une fois, bon travail – Merci ».

[21] Dans son témoignage, Mme Lally a déclaré que sa contribution au succès du projet Clearwater a été soulignée, en partie, par un cadeau : un congé de trois jours.

[22] Mme Lally était probablement au bout du rouleau lorsque M. Holt lui a téléphoné et qu'il a démantelé, sans vergogne, ses attentes illusoires relatives à une indemnité de départ. Il est très regrettable que Mme Lally souffrait de dépression, qu'elle n'était pas en mesure de répondre aux communications mal rédigées de TELUS. Il est important de souligner qu'en 2007, Mme Lally était émotionnellement fragile en raison d'un fils adolescent et rebelle et d'une mère gravement malade, éléments qui se rajoutaient au caractère stressant de l'inaptitude de M. Holt à lui donner une indemnité de départ.

IX. La dépression clinique

[23] La pièce C-29 est un courriel de Mme Lally à Adriana Eanga, Catherine McColl et Brett Holt, daté du 2 novembre 2007, avec en pièce jointe un certificat du médecin aussi daté du 2 novembre 2007. Mme Lally avait consulté son médecin de famille, le docteur S. Gnui. Selon le certificat, Mme Lally n'était pas apte à retourner au travail. [TRADUCTION] « Ravi souffre d'un grave stress mental et physique et elle n'est pas apte à continuer à travailler. Prière de la mettre en arrêt de travail ».

[24] Le 13 novembre 2007, le Dr Gnui a de nouveau été consulté. Il a rempli le formulaire d'évaluation du praticien (FEP) de TELUS, identifié comme pièce C-37; il y a déclaré que Mme Lally souffrait d'une [TRADUCTION] « dépression clinique majeure », et il a recommandé que Mme Lally ait recours aux services psychologiques offerts par son travail ou à un psychiatre. Le Dr Gnui a déclaré que Mme Lally n'était pas en mesure de travailler, que sa date de reprise du travail était inconnue, et que si sa dépression persistait, il la référerait à un psychiatre.

[25] La pièce C-38 est un échange de courriels interne à TELUS, entre Adriana Eanga, Alan Dabb et Corinne Wilander, qui faisaient des commentaires sur le formulaire médical du praticien Dr Gnui. Le 16 novembre 2007, Mme Eanga écrit à Mme Wilander et à M. Dabb : [TRADUCTION] « Bonjour Corinne, pouvez-vous me dire où nous en sommes avec l'évaluation du FEP que nous reçu de Ravi au début de la semaine? Selon votre évaluation initiale, il semblerait que le congé ne serait pas approuvé au-delà de quatre semaines. Pouvez-vous nous informer de la décision définitive? Alan, la communication devrait-elle venir de vous ou peut-elle venir du service de santé étant donné son dernier courriel? AE ». Le 19 novembre 2007, Mme Wilander a répondu à M. Dabb et à Mme Eanga : [TRADUCTION] « Bonjour, les renseignements médicaux reçus ne sont pas adéquats pour étayer une absence prolongée du travail. Cela étant dit, serait-il prudent de prévoir une évaluation médicale indépendante (EMI)? Mon raisonnement est le suivant : 1. elle refuse d'y assister et nous pouvons alors dire que nous avons fait preuve de diligence raisonnable; 2. elle y assiste et il est conclu qu'elle n'est pas atteinte d'une déficience; 3. elle est atteinte d'une déficience, ce qui explique son comportement. Peu importe le résultat,

nous aurons l'information dont nous avons besoin pour soit clore le dossier, soit gérer la déficience. Qu'en pensez-vous? » Enfin, toujours le 19 novembre 2007, Mme Wilander a écrit à Mme Eanga et à M. Dabb : [TRADUCTION] « Bonjour Adriana : EMI : demandez à un spécialiste dans le bon domaine de rencontrer le membre d'équipe pour établir un diagnostic, un pronostic et le traitement recommandé, ainsi que pour donner un avis sur l'aptitude de la personne à travailler. En fonction du spécialiste, donc pas plus d'un ou deux mois. Elle ne devrait pas être rémunérée jusqu'à ce qu'on ait vérifié qu'elle est atteinte d'une déficience. La société ne peut pas vraiment la remplacer si elle est atteinte d'une déficience. Question : elle était absente sans permission pendant cinq semaines, et elle est partie comme si elle ne revenait pas. Devrions-nous nous inquiéter maintenant qu'elle en fait une situation médicale? Honnêtement, le certificat médical fourni est faible et il n'appuie certainement pas son absence prolongée ».

[26] À la demande de TELUS, Mme Lally a accepté de subir une évaluation médicale indépendante.

[27] Le 6 février 2008, le Dr Jeffrey M. Claman, un professeur agrégé de clinique au département de psychiatrie de l'Université de la Colombie-Britannique a fourni à TELUS un rapport de 10 pages, résultat de son entrevue de la même date avec Mme Lally. Le document a été déposé comme pièce C-59. À la page 8, le diagnostic actuel basé sur les critères du Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, 4^e édition était : trouble dépressif majeur.

[28] Je note que les médecins utilisent l'expression « dépression clinique » de façon inclusive lorsqu'ils font référence aux formes les plus graves de dépression, l'une de ces formes étant le « trouble dépressif majeur ».

[29] La pièce C-58 est un courriel de Corinne Wilander, infirmière autorisée, chef de service, Services de l'entreprise en matière de santé de TELUS, à Joni Kert, et dont l'objet est : Ravi Lally : [TRADUCTION] « Bonjour Joni, le rapport du spécialiste de l'évaluation médicale indépendante que nous avons organisée pour elle indique que Ravi est atteinte d'une déficience et inapte au travail. Prière de changer de codage de façon à ce qu'elle soit payée, si elle ne l'a pas

été. Je ne sais pas quel est le plan à long terme, mais il est peu probable qu'elle revienne à son poste actuel ».

[30] La pièce C-60 est un courriel qui continue la chaîne de conversation de la pièce C-58. Adriana Eanga informe Brett Holt d'une façon qui n'est pas une reconnaissance de sa propre évaluation erronée relative à l'absence du travail de Mme Lally : [TRADUCTION] « Oui, cela vient de la dernière note qu'Alan nous a envoyée. Il semble qu'elle était en réalité malade, et il aurait été plus simple si elle avait communiqué ouvertement avec son chef de service ».

X. Le cœur de la plainte de Mme Lally

[31] Mme Lally a commencé son témoignage par l'affirmation selon laquelle sa plainte, déposée comme pièce C-1, était honnête. Dans le deuxième paragraphe, elle parle de l'élément central de sa plainte : [TRADUCTION] « Il a dit qu'il voulait quelqu'un de fiable, et en qui on pouvait avoir confiance, puisqu'il s'agissait d'un projet confidentiel et très important. Je vivais déjà un énorme stress sur le plan personnel en raison de difficultés familiales avec mon adolescent rebelle et du mauvais état de santé de ma mère. J'ai dit que j'avais besoin de me concentrer sur ma famille, mais que j'avais aussi besoin d'un salaire pour boucler les fins de mois. Brett et moi avons en avons longuement parlé et nous avons trouvé une solution. Brett a confirmé qu'il me réserverait une des indemnités de départ de la gestion en cas de succès à la fin du projet, à l'automne 2007. Cet accord était à notre avantage à tous les deux, nous nous y étions engagés oralement et j'ai commencé l'exécution du projet. Durant nos rencontres privées, j'ai souvent vérifié et confirmé avec Brett que notre accord était bien compris et qu'il était solide. J'ai terminé le projet Clearwater avec succès, à la fin septembre 2007. Brett et moi avons discuté de la période transitoire, j'ai donc eu presque la moitié du mois d'octobre et tout le mois de novembre 2007 en congé. Ce congé avait pour but de faciliter le détachement de l'équipe à mon égard et de donner assez de temps à Brett pour finaliser mon retrait, tout en minimisant l'interruption des affaires ».

XI. La crédibilité de la plaignante

[32] Le témoignage de vive voix et les documents présentés en preuve par Mme Lally équivalaient à une affirmation ordonnée des éléments de sa plainte. Toutefois, lorsqu'elle a été soumise à un contre-interrogatoire serré relativement aux tentatives du chef Joni Kert de communiquer avec elle dans les semaines qui ont suivi le 17 octobre 2007, Mme Lally a déclaré de façon expéditive qu'elle était l'objet de harcèlement, et donc de discrimination. Bien que les communications de TELUS avec Mme Lally aient été exprimées dans un vocabulaire sec et austère, je conclus qu'il s'agissait de l'expression du droit de TELUS de connaître la raison de l'absence de Mme Lally et qu'il ne s'agissait pas de harcèlement ni d'actes discriminatoires entrant dans le champ d'application de l'article 7 de la Loi. Je tire la même conclusion en ce qui a trait à la façon bureaucratique dont les employés de TELUS ont géré le droit de Mme Lally aux paiements relatifs à l'invalidité à court et à long terme, et enfin, à la couverture par la compagnie d'assurance-vie Sun Life (du Canada).

XII. Les arguments de l'intimée

[33] TELUS avance que, avant le 29 octobre 2007, elle ne savait pas que la plaignante était atteinte d'une déficience, en raison de sa dépression clinique, et que l'absence de déficience le 16 octobre 2007 (date à laquelle M. Holt a informé Mme Lally qu'elle ne recevrait pas d'indemnité de départ) porte un coup fatal aux allégations de la plaignante selon lesquelles des actes discriminatoires ont été commis à son endroit au motif de sa déficience. Le même argument est avancé relativement à l'allégation de Mme Lally selon laquelle, elle avait fait l'objet de harcèlement lorsque les employés de TELUS ont tenté de communiquer avec elle pour connaître la raison pour laquelle elle était absente du travail et pour faire le point sur la situation au travail.

[34] TELUS avance que, après avoir été informée de la déficience, Mme Lally n'a pas fait l'objet de traitement différent; que la demande par TELUS d'une évaluation médicale indépendante était légitime et nécessaire pour la confirmation de son état de santé, justifiant ainsi son absence autorisée et son droit aux prestations en raison de sa déficience.

[35] TELUS reconnaît qu'elle a commis des erreurs administratives lorsqu'elle a trop payé Mme Lally, et lorsqu'elle a traité son admissibilité aux prestations d'invalidité à long terme, y compris le défaut de s'assurer que Mme Lally avait présenté à temps une demande pour la réception de prestations d'assurance supplémentaires de la compagnie d'assurance-vie Sun Life (du Canada). TELUS affirme que quand cela était possible, elle a corrigé les erreurs et que le critère pour l'établissement de la discrimination n'est pas de savoir si l'employeur a agi de façon irréprochable dans ses rapports avec un employé qui souffre de déficience, mais plutôt de savoir si l'employeur a agi raisonnablement et s'il n'a pas traité différemment un employé en raison de sa déficience.

[36] Les arguments de l'intimée sont convaincants.

XIII. Décision

[37] Selon mes conclusions dans la présente affaire, et selon la prépondérance des probabilités, je conclus que la plaignante n'a pas établi *prima facie* que l'intimée a commis un acte discriminatoire contraire à l'article 7 de la Loi dans la période du 16 octobre 2007 au 20 octobre 2009.

[38] Par conséquent, la plainte est rejetée.

Signée par

Wallace G. Craig
Membre du tribunal

OTTAWA (Ontario)
Le 25 octobre 2012

Tribunal canadien des droits de la personne

Parties au dossier

Dossier du tribunal : T1733/8811

Intitulé de la cause : Ravi Lally c. Telus Communications Inc.

Date de la décision du tribunal : Le 25 octobre 2012

Lieu de l'audience : Vancouver (Colombie-Britannique)

Comparutions :

Ravi Lally, pour elle même

Aucune représentation, pour la Commission canadienne des droits de la personne

Gregory Heywood et Michael R. Kilgallin, pour l'intimée