

Institutions financières
Énergie
Infrastructures, mines et matières premières
Transport
Technologie et innovation
Sciences de la vie et soins de santé

 **NORTON ROSE FULBRIGHT**

Les médias sociaux au travail

Le mardi 25 avril 2017



*vision*2017
Regard éclairé sur les priorités d'affaires

Conférenciers

Gilles Rancourt, CRIA



Associé, CRIA
Norton Rose Fulbright

Gilles Rancourt compte plus de 15 ans d'expérience en droit de l'emploi et du travail, en particulier en ce qui a trait aux arbitrages de griefs, à la santé et sécurité au travail, à l'accréditation, aux décrets de conventions collectives, à la négociation de convention collectives, aux normes du travail, aux contrats de travail individuels, aux droits et libertés de la personne et aux clauses restrictives d'emploi.

Jean-Sébastien Cloutier



Associé
Norton Rose Fulbright

Jean-Sébastien Cloutier compte plus de 15 ans d'expérience en droit de l'emploi et du travail, touchant en particulier les régimes collectif et individuel, les normes du travail, les accidents du travail et les maladies professionnelles, la santé et sécurité au travail, les droits et libertés de la personne, le droit administratif ainsi que les litiges liés à la *Loi sur les relations du travail*, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans le secteur de la construction.

Conférenciers

Daniel Ouellet, CRIA



Vice-président – opérations RH
SSQ Groupe financier

Daniel Ouellet compte plus de 25 ans d'expérience en gestion des ressources humaines, en particulier dans le domaine des relations de travail, de la rémunération, de la gestion des dossiers médico-administratifs et de la gestion de la paie et des conditions de travail. Il a débuté sa carrière comme professionnel généraliste pour ensuite occuper successivement les postes de conseiller en relations de travail, de directeur des relations de travail, de directeur principal de la rémunération et des relations de travail et plus récemment de vice-président aux opérations en ressources humaines.

Plan de la présentation

1. Médias sociaux en chiffres
2. Droits et obligations des employeurs et des salariés
3. Décisions intéressantes et exemples pertinents liés au travail
4. Utilisation des médias sociaux comme outil de surveillance en milieu de travail
5. Conseils pratiques quant aux politiques d'entreprise

1. Médias sociaux en chiffres

Comment définit-on les médias sociaux ?

- L'expression englobe les différentes activités qui intègrent la technologie, l'interaction sociale et la création de contenu.
- Vous entendrez aussi parler de « Web 2.0 », qui signifie l'existence d'un réseau et la participation accrue des utilisateurs dans l'environnement en ligne. Cette technologie permet tant la création et l'échange du contenu généré par les utilisateurs.

1. Médias sociaux en chiffres

- Dans le monde, **2,06 milliards** d'internautes sont actifs sur les médias sociaux.
- Le **Top 10** des médias sociaux
 - Facebook (1,86 milliard)
 - YouTube (1 milliard)
 - WhatsApp (1 milliard)
 - Facebook Messenger (1 milliard)
 - Google Hangouts (1 milliard)
 - WeChat (848 millions)
 - Tencent Qzone (632 millions)
 - Instragram (600 millions)
 - Google+ (359 millions)
 - Twitter (317 millions)
 - Snapchat (300 millions)



Source: Rudy VIARD, « Le classement des réseaux sociaux dans le monde », 1^{er} décembre 2016, [En ligne], [<https://www.webmarketing-conseil.fr/classement-reseaux-sociaux/>], (consulté le 21 mars 2017).

1. Médias sociaux en chiffres

- Selon un questionnaire d'autoévaluation mené au Québec par le CEFRIO (Centre de recherche mandaté par le Gouvernement du Québec) :
 - En 2015, **73 %** des adultes québécois ont utilisé un ou des médias sociaux.
 - En 2015, **64 %** des utilisateurs de Facebook québécois ont consulté leur profil au moins une fois par jour...
parions qu'ils ne sont pas toujours à la maison!

Source : Ugo GIGUÈRE, « Pourriez-vous renoncer à Facebook ? », Journal Métro, 28 février 2017, [En ligne], [<http://journalmetro.com/plus/techno/1096203/pourriez-vous-renoncer-a-facebook/>], (consulté le 22 mars 2017).

1. Médias sociaux en chiffres

- Selon un sondage CROP, 23 % des travailleurs avouent utiliser les médias sociaux durant leurs heures de travail¹.

Nous passons **1H53/JOUR**
sur Internet

LE SURF PERSONNEL, C'EST :



44%
du temps
passé sur Internet



50 min/JOUR



25 jours/AN

¹ ORDRE DE CONSEILLERS EN RESSOURCES HUMAINES AGRÉÉS, « Le réseautage au travail : à encadrer ou à promouvoir ? », juin 2016, [En ligne], [<http://www.portailrh.org/ReperesRH/fiche.aspx?p=600908>], (consulté le 22 mars 2017).

Infographie : OLFE0 2015, *La réalité de l'utilisation d'Internet au bureau, 2015*, [En ligne], [<https://www.olfeo.com/sites/olfeo/files/pdf/etude-olfeo-realite-utilisation-internet-bureau-2015.pdf>], (consulté le 21 mars 2017)

1. Médias sociaux en chiffres

- Selon un sondage réalisé par la firme Jobvite, 92 % des entreprises ont fait appel aux médias sociaux dans leur recherche de candidats en 2015.
- Le sondage révèle aussi que les chercheurs d'emploi utilisent les réseaux sociaux :
 - LinkedIn (**87 %**)
 - Facebook (**55 %**)
 - Twitter (**47 %**)

Source : OLFE0 2015, *La réalité de l'utilisation d'Internet au bureau, 2015*, [En ligne], [<https://www.olfeo.com/sites/olfeo/files/pdf/etude-olfeo-realite-utilisation-internet-bureau-2015.pdf>], (consulté le 21 mars 2017).

2. Droits et obligations des employeurs et des salariés

Droits

- Droit de gérance ou de direction
- Droit à la sauvegarde de son image et de sa réputation

Obligations

- Protéger la santé, la sécurité et la dignité de ses employés
- Assurer la protection des renseignements personnels
- Responsabilité engagée en cas de faute commise par ses employés
- Assurer un milieu de travail exempt de harcèlement

2. Droits et obligations des employeurs et des salariés

Droits

- Droit au respect de la santé, la sécurité et la dignité
- Droit au respect à la vie privée
- Droit à des conditions de travail justes et raisonnables
- Liberté d'expression

Obligations

- Devoir d'obéissance
- Devoir de prudence, de diligence, de loyauté et de discrétion
- Obligation de ne pas nuire à autrui
- Obligations contractuelles additionnelles (non-concurrence, non-sollicitation, confidentialité, propriété intellectuelle)

3. Décisions intéressantes et exemples pertinents liés au travail

- Les médias sociaux peuvent être la source de manquements :
 1. Vol de temps
 2. Cyberharcèlement
 3. Atteinte à l'image de l'entreprise et diffamation
 4. Sollicitation interdite

Vol de temps

Faits

- Grief suite au congédiement du plaignant travaillant à l'ordinateur.
- Politique de l'employeur quant à l'interdiction d'utiliser Internet à des fins personnelles pendant les heures de travail largement distribuée par l'employeur.
- Le plaignant prend un temps anormal pour accomplir ses tâches quotidiennes et se vexe lorsqu'on approche son écran de travail.
- L'enquête révèle une moyenne d'utilisation personnelle de 3 h/jour, parfois jusqu'à 5 h pendant plusieurs mois, notamment sur des sites de rencontres.
- 99 % de la navigation Internet n'est pas liée au travail.
- Production de feuilles de temps faussées.

Décision

- Il s'agit de vol et de fraude.
- La malhonnêteté a brisé le lien de confiance avec l'employeur.
- Il était au fait de la politique de l'employeur à ce sujet, qui spécifiait qu'y contrevenir pouvait mener au congédiement.
- Le congédiement est tout à fait justifié et aucune autre décision n'aurait été équitable dans les circonstances.

Vol de temps

Faits

- Grief contestant une suspension de 6 mois.
- Le plaignant occupe un poste comportant de grandes responsabilités.
- Moyenne d'utilisation d'Internet à des fins personnelles de 1 h 40 par jour, notamment des sites à caractère sexuel.
- Des témoins ont déposé des plaintes relativement à la consultation de sites pornographiques.
- Le rendement du plaignant dépasse toutefois les résultats attendus.

Décision

- Il s'agit d'une grande utilisation équivalant à 6 semaines de travail.
- Il s'agit de vol de temps et de détournement des outils de travail fournis par l'entreprise, de manière incompatible avec les règles d'éthique de l'entreprise.
- Manquement grave à son obligation de loyauté. Faute répréhensible.
- La sanction est sévère, mais non abusive, compte tenu de l'inconduite récurrente du plaignant. Elle est justifiée.

Faits

- Contexte de modification des conditions de travail après le dépôt d'une requête en accréditation.
- Congédiement à la suite d'une altercation entre le plaignant et une employée.
- Clavardage par Internet dans lequel le plaignant injurie l'employée et menace de lui faire perdre son emploi, de se rendre chez elle et de s'en prendre à elle physiquement (menaces de mort et de viol).
- Pendant un quart de travail, le plaignant s'en prend physiquement à l'employée et la secoue vigoureusement.
- Démission de l'employée; le plaignant continue à lui écrire.

Décision

- Bien que les menaces ait été faites en dehors des heures de travail et par clavardage, il y avait un lien avec le travail (menaces de faire perdre l'emploi, incitation à des contacts sexuels en échange).
- Comportement hautement répréhensible qui constitue du harcèlement sexuel.
- La situation mettait en cause le rôle du plaignant en tant qu'employé.
- Le plaignant n'a pas respecté le Code de conduite, et le congédiement est justifié.

Atteinte à l'image de l'entreprise et diffamation

Faits

- Le plaignant est destitué de son poste et conteste cette destitution.
- Il exerçait des tâches de régisseur en loisirs pour la Ville.
- Politique d'utilisation des systèmes informatiques adoptée par la Ville.
- Le demandeur utilisait l'ordinateur à des fins non liées au travail pour la gestion de ses immeubles personnels (189 fois en deux ans).
- Il transmettait notamment des reconnaissances de dettes et des ententes de prêts à taux usuraires en indiquant son titre de fonction et son employeur.

Décision

- Pas d'effort nécessaire pour prendre connaissance de la politique.
- Il a nui à l'image et à la réputation de la Ville en utilisant sa signature officielle pour des courriels personnels.
- « Tout employeur est en droit de s'attendre à ce que son identité ne soit utilisée que dans l'exercice des fonctions usuelles de son personnel et qu'il ne soit associé d'aucune façon à une autre activité commerciale. »
- Grande obligation de loyauté du cadre, ce qui justifie de nuancer la gradation des sanctions. La destitution est justifiée.

Atteinte à l'image de l'entreprise et diffamation

Faits

- Le défendeur a été congédié par la demanderesse.
- Suite à ce congédiement, il publie sur son blogue des propos dénigrants et méprisants à l'endroit de son ancien employeur dans une croisade pour dénoncer son congédiement.
- La demanderesse requiert le renouvellement d'une ordonnance antérieure interdisant au défendeur de porter atteinte à son image.
- Le défendeur plaide la liberté d'expression et affirme que ces propos visent à dénoncer le harcèlement psychologique qu'il a subi.

Décision

- La demanderesse a droit à ce que ses employés, ses mandataires, de même que ses clients, ne soient pas importunés ni ne soient la cible d'attaques sur Internet.
- Le défendeur a commis des actes qui pourraient causer un tort irréversible à la réputation de la demanderesse, qui a droit à la protection de son image.
- L'attitude du défendeur s'apparente à du chantage et à de l'intimidation.
- Cette situation justifie le renouvellement de l'ordonnance.

Atteinte à l'image de l'entreprise et diffamation

Faits

- Une travailleuse enceinte s'est vu remettre un certificat médical prescrivant un retrait préventif.
- Après discussion avec son employeur, elle fait l'objet d'une assignation temporaire conformément à son retrait préventif.
- Le soir même de l'annonce, elle publie sur Facebook des propos grossiers et irrespectueux à l'endroit de l'employeur et d'une gestionnaire. Elle récidive le lendemain.
- L'employeur la congédie aux termes de ses publications Facebook.

Décision

- Les propos diffusés par la salariée étaient très choquants, grossiers et vulgaires.
- Ils ont porté atteinte à la réputation de l'établissement.
- Compte tenu de leur nature et de la récidive du lendemain, l'arbitre conclu à une faute grave entraînant une rupture irrémédiable du lien de confiance.
- Le congédiement est confirmé.

Sollicitation interdite

Faits

- Le salarié quitte son emploi auprès de la demanderesse pour rejoindre les rangs de la défenderesse.
- Il est régi par une clause de non-sollicitation sans son contrat de travail.
- Publication sur le site LinkedIn d'une mention selon laquelle son nouvel employeur était à la recherche de candidats pour un poste.
- La demanderesse allègue que son ex-salarié a sollicité ses employés en agissant de la sorte.
- La demanderesse s'adresse à la Cour supérieure pour empêcher son ex-salarié de solliciter ses employés.

Décision

- Absence de toute preuve démontrant que l'information publiée sur LinkedIn visait directement et spécifiquement les employés de l'ex-employeur.
- La Cour rejette cette prétention au motif qu'aucune preuve n'avait établi une sollicitation directe et ciblée.
- La publication était communiquée sur un site accessible à tous sans être adressée à des personnes précises.
- La demande est rejetée.

4. Utilisation des médias sociaux comme outil de surveillance en milieu de travail

Lessard c. Ministère de la Sécurité publique,
2010 QCCRT 0568

Faits

- La plaignante est en période de probation.
- Elle refuse d'effectuer des heures supplémentaires et dit avoir un rendez-vous médical.
- L'employeur demande un billet médical. La plaignante ne l'apporte pas et se contredit (dit avoir oublié son rendez-vous, être allée, avoir oublié de demander un billet, etc.)
- L'employeur reçoit une enveloppe banalisée dans lequel se retrouvent des copies tirées du site d'un réseau social sur Internet. Extraits : « *J'ai eu droit à mon premier refus hahahaha. Elle m'exige un billet médical car putain s'étais ma raison.. doh!!! La va falloir que j'me trouve une raison parce que j'ai pas été à mon rendez-vous fictif... TA-BAR-NAK!!! C'est n'importe quoi, on se croirait à Alcatraz lolllll. »*
- Congédiement à la fin du stage probatoire. Plainte sous 122 (1) L.N.T. pour congédiement à cause du refus d'exécuter des heures supplémentaires.

Décision

- La CRT rejette la plainte dans la mesure où la véritable cause du congédiement est le comportement de la plaignante au travail et son manque d'honnêteté.

4. Utilisation des médias sociaux comme outil de surveillance en milieu de travail

Sucre Lantic – CSN et Sucre Lantic Limitée – Raffinerie de Montréal (5 mai 2009), AZ-50556494 (T.A.)

Faits

- Le plaignant est opérateur à l'emballage et aux services individuels chez Sucre Lantic.
- Une vidéo sur YouTube montre le plaignant faisant la promotion de sa candidature à un concours de lutte.
- Il utilise un stroboscope qui ressemble curieusement à celui qui avait récemment été volé chez son employeur.
- Confronté par l'employeur à ce sujet, le plaignant nie tout.
- Congédiement suite à cet évènement. Grief contestant le congédiement.

Décision

- L'arbitre confirme le congédiement.
- L'employeur a démontré, par la vidéo notamment, que le salarié lui a menti.
- Le plaignant a rompu irrémédiablement le lien de confiance nécessaire au maintien de la relation d'emploi.

4. Utilisation des médias sociaux comme outil de surveillance en milieu de travail

Syndicat des employés et employés du Centre hospitalier de l'Université de Montréal – CSN et Centre hospitalier de l'Université de Montréal – Hôpital Notre-Dame, D.T.E. 2012T-475

Faits

- Grief à l'encontre d'un congédiement imposé à la plaignante.
- La plaignante est technicienne en pharmacie dans un hôpital.
- Absence suite à un accident du travail ayant causé une entorse au cou.
- Allègue avoir encore des douleurs au point de ne pas être en mesure de conduire.
- Suite à la consultation de sa page Facebook, l'employeur démontre que la plaignante conduisait sa voiture et avait même fait un long voyage.

Décision

- La plaignante a simulé et exagéré les symptômes qu'elle ressentait résultant d'une entorse cervicale.
- Ses activités personnelles ont révélé que les photographies publiées sur Facebook contredisaient ses déclarations quant à ses douleurs.
- Le congédiement est confirmé.

4. Utilisation des médias sociaux comme outil de surveillance en milieu de travail

Campeau et Services alimentaires Delta
Dailyfood Canada inc., 2012 QCCLP 7666

Faits

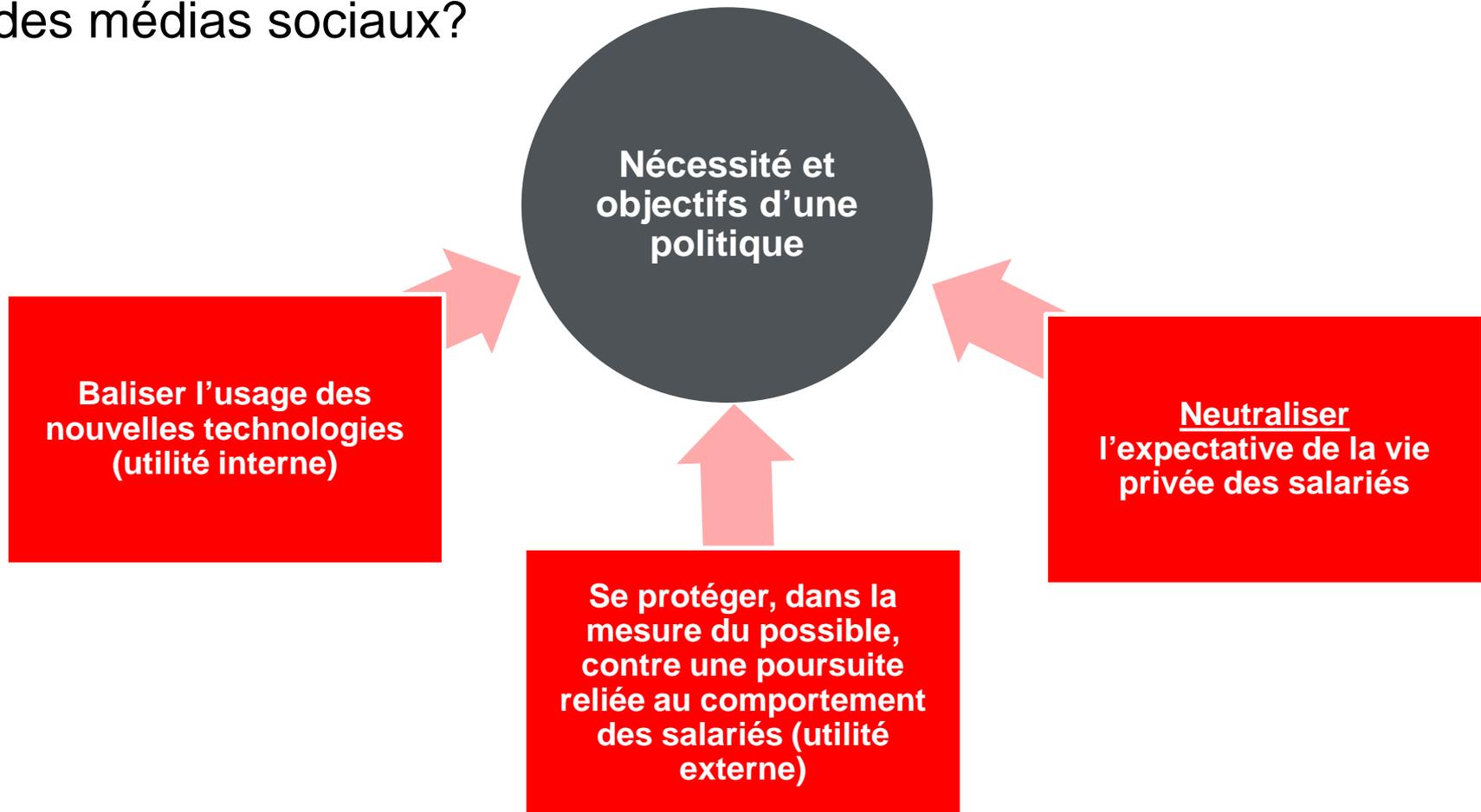
- Travailleuse souffrant d'une dépression à la suite d'un accident de travail.
- Une représentante de l'employeur a frauduleusement créé un compte Facebook afin de devenir amie avec l'employé.
- Création d'un profil susceptible d'intéresser la travailleuse (étudiante à l'Université McGill, goûts musicaux en commun, etc.) dans le but d'avoir accès au contenu.
- L'employeur veut faire admettre en preuve des extraits du profil Facebook.

Décision

- Manœuvre frauduleuse de l'employeur afin d'obtenir la preuve = inadmissible.
- Rien dans le comportement de la travailleuse laissait croire qu'elle tentait de frauder son employeur.
- Le fait que la travailleuse avait rendu son compte non disponible ou accessible au public (modifications des paramètres de confidentialité) a été pris en compte.

5. Conseils pratiques quant aux politiques en entreprise

Pourquoi mettre en place une politique en matière d'utilisation des médias sociaux?



5. Conseils pratiques quant aux politiques en entreprise

Politique d'entreprise concernant les nouvelles technologies

- Contenu de la politique
 - Droit de propriété de l'employeur (équipement et information s'y trouvant)
 - Utilisation personnelle (interdiction totale?)
 - Rappel des obligations de l'employé
 - Interdictions (le plus exhaustif possible)
 - Conséquences et sanctions en cas de non-respect de la politique (y compris le recours en dommages-intérêts contre l'employé)

5. Conseils pratiques quant aux politiques en entreprise

Politique d'entreprise concernant les nouvelles technologies

- Conseils pratiques quant à la rédaction, la diffusion et l'application de la politique
 - Obtenir la confirmation écrite des salariés quant à la réception et à la compréhension de la politique
 - Obtenir des salariés un engagement à respecter la politique
 - Procéder périodiquement à la révision et au rappel de la politique auprès des salariés
 - Rédiger minutieusement la mesure disciplinaire
 - Respecter les termes de sa propre politique au moment de son application



Personnes-ressources

Gilles Rancourt

Associé, CRIA

gilles.rancourt@nortonrosefulbright.com

Jean-Sébastien Cloutier

Associé

jean-sebastien.cloutier@nortonrosefulbright.com

*vision*2017
Regard éclairé sur les priorités d'affaires

 **NORTON ROSE FULBRIGHT**