

EYB2019REP2712

Repères, Mars, 2019

Antoine GUILMAIN\* et Aya BARBACH\*

Chronique – RateMyEmployer, Glassdoor et autres sites d'évaluation des employeurs : comment maîtriser sa réputation en ligne ?

Indexation

TRAVAIL ; CONTRAT DE TRAVAIL ; OBLIGATIONS DU SALARIÉ ; LOYAUTÉ ; RESPONSABILITÉ CIVILE ; RESPONSABILITÉ DU FAIT PERSONNEL ; FAUTE ; DROITS ET LIBERTÉS ; CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ; DROIT À LA DIGNITÉ, À L'HONNEUR ET À LA RÉPUTATION ; COMMUNICATIONS ET TECHNOLOGIES ; LOI CONCERNANT LE CADRE JURIDIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

## TABLE DES MATIÈRES

### [INTRODUCTION](#)

### [I– COMMENT PRÉVENIR LES PROBLÈMES ?](#)

### [II– COMMENT ÉVALUER LES PROPOS ?](#)

### [III– COMMENT RÉAGIR EN CAS D'IMPASSE ?](#)

### [CONCLUSION](#)

Résumé

Les auteurs formulent des recommandations pour aider les employeurs à mieux appréhender les sites d'évaluation tout en maîtrisant leur réputation en ligne.

### INTRODUCTION

*Ce matin, j'assiste à mon cours de gestion du changement : 4,3/5 sur RateMyProfessors.com.*

*Vers midi, je déjeune avec une amie dans un restaurant népalais : \*\* sur Yelp.ca.*

*À 15 h, je vais chez le médecin pour des problèmes digestifs : \*\*\*\* sur RateMDs.com.*

*À 17 h 15, le médicament fait enfin effet, je dois parler à mon avocat : 5/5 sur LawyerRatingz.com.*

*19 h sonne, je suis en retard, je reçois une notification « Laisse tomber pour ce soir » : 0 sur DoIDate.com*

*9 h 45 du mat, je n'ai pas vu la nuit passer, mon employeur me congédie pour absences répétées.  
4 minutes plus tard.*

*\* sur RateMyEmployer.ca + 1/5 sur Glassdoor.ca + commentaires injurieux.*

Cette allégorie est un peu excessive, sans pour autant être irréaliste. En effet, dans la continuité des évolutions technologiques récentes, la société tend de plus en plus à se réguler par les notes. On pense évidemment à cette actualité qui a fait tant parler, le Gouvernement chinois cherchant à mettre en place un système de notation des citoyens : des points en plus pour l'achat de produits locaux ou de bons résultats au travail, des points en moins pour des recherches en ligne suspectes ou le non-respect des règles piétonnes. La réalité semble encore une fois rattraper la fiction, pour les amateurs de l'auteur Alain Damasio ou de la série *Black Mirror*.

Plus avant, ce phénomène d'évaluation ne vise plus uniquement le secteur de la consommation ou des services, il vise aujourd'hui le monde du travail : les employés peuvent à tout moment évaluer/noter leurs employeurs sur des sites tels que RateMyEmployer.ca ou Glassdoor.ca en formulant tout type de commentaires. Cette tendance est si prégnante que les tribunaux canadiens sont désormais confrontés à divers enjeux relatifs à l'évaluation en ligne des employeurs. Ainsi, au cours de l'année dernière, la Cour supérieure du Québec s'est prononcée sur une affaire concernant des propos négatifs publiés sur le site RateMyEmployer.ca<sup>1</sup>, tandis que la Cour supérieure de l'Ontario a ordonné à Glassdoor de divulguer les renseignements personnels de personnes ayant « posté » des commentaires diffamatoires<sup>2</sup>.

Malgré la nouveauté du phénomène ainsi que les limites inhérentes à la liberté d'expression, il demeure possible de formuler quelques conseils pratiques pour aider les employeurs à mieux appréhender les sites d'évaluation tout en maîtrisant leur réputation en ligne. Selon nous, ces recommandations se cristallisent autour de la trilogie : prévention, évaluation, réaction.

### I– COMMENT PRÉVENIR LES PROBLÈMES ?

Il faut d'abord souligner qu'on ne gagne jamais vraiment contre une mauvaise évaluation publiée sur Internet. Par ailleurs, les évaluations ne rendent pas nécessairement compte de la réalité. En effet, les employés ne dérogent pas à cette pente naturelle : on ne dit rien quand tout va bien, on parle quand ça va moins bien, on se laisse aller quand la relation se termine mal. Dans ce contexte, il ne suffit pas de favoriser un environnement de travail harmonieux (bien que ce soit primordial), il faut aussi mettre en place des mesures préventives. En voici quelques exemples :

- Présence et veille technologique. Tout employeur doit s'assurer d'avoir en place des outils de veille – paramétrés de façon appropriée – afin de savoir ce qui se dit sur Internet à son sujet (Google Alert, par exemple). Cela permet non seulement de réagir rapidement en cas de propos diffamatoires ou non autorisés, tout en améliorant le processus de recrutement – la nouvelle génération faisant souvent des recherches sur la réputation des entreprises avant de postuler un emploi.
- Révision des politiques internes. Il est par ailleurs recommandé de réviser les politiques et autres directives internes concernant le comportement des employés, notamment pour s'assurer qu'elles couvrent bien les sites et autres outils d'évaluation en ligne.
- Entente de cessation d'emploi. Une telle entente devrait toujours contenir des clauses visant à protéger la confidentialité de l'information (incluant des pratiques d'affaires de l'entreprise) ainsi que la réputation de l'employeur (en empêchant l'employé de formuler des commentaires négatifs ou dénigrants post-

emploi, notamment).

## II- COMMENT ÉVALUER LES PROPOS ?

En vertu des principes en matière de diffamation, un employé a le droit de se prononcer sur un site d'évaluation et d'exprimer une opinion défavorable à l'endroit de son employeur. Toutefois, une telle opinion défavorable ne peut pas s'appuyer sur des affirmations factuelles qui se révèlent fausses, non fondées, déformées ou exagérées. Ainsi, en présence d'une évaluation négative, un employeur doit évaluer les propos en cause afin de déterminer s'il y a une atteinte *fautive* à sa réputation. Au regard de la récente décision de la Cour supérieure du Québec, voici quelques éléments qui peuvent être pris en compte dans cette analyse :

- Nature des propos. Les propos formulés de manière générale, sur un ton péremptoire ou hors contexte conduisent généralement à des affirmations fausses. En effet, « [m]ême si certains éléments qui les composent s'avèrent isolément véridiques, l'ensemble des propos [peuvent] divulguer un message opposé à la réalité ». La présence de plusieurs commentaires – au lieu d'une seule évaluation isolée – peut également être un facteur démontrant une volonté de porter atteinte à la réputation. Finalement, le fait que les propos aient été supprimés ne suffit pas à écarter le comportement fautif.
- Choix de la plateforme. L'évaluation d'un employeur sur un site spécialisé (tel que RateMyEmployer ou Glassdoor) ou sur une plateforme d'ordre général conduit à des conséquences différentes quant à l'appréciation du tribunal. En effet, dans le premier cas, « l'employé s'adresse à des usagers intéressés, notamment des chercheurs d'emploi avec vraisemblablement l'intention que ses commentaires inexacts aient un impact réel sur l'employeur », ce qui influe donc sur l'évaluation de la faute. Soulignons que les sites d'évaluation spécialisés disposent souvent de politiques sur le contenu dont l'employeur devrait prendre connaissance, RateMyEmployer a ainsi des Directives d'affichage tandis que Glassdoor propose des *Community Guidelines*.
- Date des propos. Finalement, et bien entendu, les commentaires en cause devraient être les plus contemporains possible pour limiter le préjudice et démontrer la diligence de l'entreprise quant à sa réputation en ligne.

## III- COMMENT RÉAGIR EN CAS D'IMPASSE ?

En présence de propos diffamatoires sur un site d'évaluation, l'employeur pourrait vouloir réagir afin de remédier à la situation. Toutefois, en fonction du cas d'espèce, un recours plutôt qu'un autre pourrait s'imposer ; nous identifions trois cas de figure distincts :

- Recours contre l'auteur de l'évaluation. Cas le plus simple, l'employeur est capable d'identifier l'employé ayant émis l'évaluation. Si l'employé est encore à l'emploi, une mesure disciplinaire pourrait être justifiée. Le cas échéant, il faudrait plutôt miser sur un recours en diffamation. Notons ici qu'une expertise linguistique pourra aider à connaître l'identité de l'auteur d'une évaluation, en cas de doute.
- Recours pour connaître l'identité de l'auteur de l'évaluation. Situation un peu plus complexe (mais aussi la plus courante compte tenu de l'anonymat/pseudonymat sur ce type de sites), l'employeur est incapable d'identifier l'auteur des propos diffamatoires. En l'occurrence, l'employeur pourrait réclamer une ordonnance de type *Norwich* visant à demander au site d'évaluation concerné de divulguer l'information permettant de connaître l'identité de l'auteur de l'évaluation (ou de trouver la preuve nécessaire), pour ensuite intenter une action en justice contre ce dernier.
- Recours contre la plateforme via laquelle l'évaluation a été effectuée. Finalement, en fonction du contexte et du droit applicable, l'employeur pourrait disposer d'un recours spécifique à l'encontre du site d'évaluation. Par exemple, au Québec, un site d'évaluation pourrait engager sa responsabilité s'il a de fait connaissance que les propos servent à la réalisation d'une activité à caractère illicite (en vertu de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*<sup>3</sup>).

## CONCLUSION

Il y a fort à parier que les sites d'évaluation des employeurs vont se sophistiquer et se multiplier dans les prochaines années. Pour les employeurs, il ne s'agit pas tant de refuser ce changement que de le maîtriser et de s'en servir pour améliorer la réputation de l'organisation.

---

\* M<sup>ES</sup> Antoine Guilmain et Aya Barbach sont avocats chez Fasken (Montréal), groupe « Protection de l'information et de la vie privée ».

[1.](#) 2018 QCCS 4374, [EYB 2018-302905](#).

[2.](#) 2018 ONSC 3123.

[3.](#) RLRQ, c. C-1.1.

Date de dépôt : 13 mars 2019