

COURT OF APPEAL OF
NEW BRUNSWICK



COUR D'APPEL DU
NOUVEAU-BRUNSWICK

100-19-CA

NEW BRUNSWICK LIQUOR CORPORATION

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-
BRUNSWICK

APPELLANT

APPELANTE

- and -

- et -

FRANÇOISE SAUVAGEAU

FRANÇOISE SAUVAGEAU

RESPONDENT

INTIMÉE

- and -

- et -

WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND
COMPENSATION COMMISSION OF NEW
BRUNSWICK

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA
SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES
ACCIDENTS AU TRAVAIL DU NOUVEAU-
BRUNSWICK

RESPONDENT

INTIMÉE

New Brunswick Liquor Corporation v. Sauvageau
et al., 2020 NBCA 61

Société des alcools du Nouveau-Brunswick c.
Sauvageau et autre, 2020 NBCA 61

CORAM:

The Honourable Chief Justice Richard
The Honourable Justice Quigg
The Honourable Justice Baird

CORAM :

l'honorable juge en chef Richard
l'honorable juge Quigg
l'honorable juge Baird

Appeal from a decision of the Workers'
Compensation Appeals Tribunal:
June 24, 2019

Appel d'une décision du Tribunal d'appel des
accidents au travail :
le 24 juin 2019

History of Case:

Historique de la cause :

Decision under appeal:
Unreported

Décision frappée d'appel :
inédite

Preliminary or incidental proceedings:
None

Procédures préliminaires ou accessoires :
aucune

Appeal heard:
February 19, 2020

Appel entendu :
le 19 février 2020

Judgment rendered:
September 17, 2020

Jugement rendu :
le 17 septembre 2020

Reasons for judgment:

The Honourable Chief Justice Richard
The Honourable Justice Quigg

Concurred in by:

The Honourable Justice Baird

Counsel at hearing:

For the appellant:

Sheila N. Lanctôt

For the respondent Françoise Sauvageau:

Alexandre Levasseur and Emilie K. Plourde

For the respondent Workplace Health, Safety and
Compensation Commission of New Brunswick:

Basile Chiasson, Q.C.

THE COURT

The appeal is allowed, the decision of the Appeals
Tribunal is set aside and that of the Commission is
restored. There is no order of costs.

Motifs de jugement :

l'honorable juge en chef Richard
l'honorable juge Quigg

Souscrit aux motifs :

l'honorable juge Baird

Avocats à l'audience :

Pour l'appelante :

Sheila N. Lanctôt

Pour l'intimée, Françoise Sauvageau :

Alexandre Levasseur et Emilie K. Plourde

Pour l'intimée la Commission de la santé, de la
sécurité et de l'indemnisation des accidents au
travail du Nouveau-Brunswick :

Basile Chiasson, c.r.

LA COUR

L'appel est accueilli, la décision du Tribunal
d'appel est annulée et celle de la Commission est
rétablie. Aucuns dépens ne sont adjugés.

Le jugement de la Cour rendu par

Le juge en chef RICHARD et la juge QUIGG

I. Introduction

[1] Le *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, 5^e éd., coord. gén. de la trad. : Marc-Antoine Crocq et Julien Daniel Guelfi, Issy-les-Moulineaux (Fr.), Elsevier Masson, 2015, de l'American Psychiatric Association, ou « *DSM* », est un recueil de diagnostics psychiatriques et est largement reconnu comme l'ouvrage faisant autorité à ce sujet. Il prescrit les critères diagnostiques des troubles mentaux et les classe. L'un de ces troubles est connu sous le nom d'*état de stress post-traumatique*, souvent appelé ESPT.

[2] Dans la plus récente édition du *DSM*, les critères diagnostiques d'un ESPT ont huit principaux éléments, qui sont tous requis pour le diagnostic. Le tout premier d'entre eux est décrit de la façon suivante :

A. Exposition à la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles d'une (ou de plusieurs) des façons suivantes :

1. En étant directement exposé à un ou à plusieurs événements traumatiques.

2. En étant témoin direct d'un ou de plusieurs événements traumatiques survenus à d'autres personnes.

3. En apprenant qu'un ou plusieurs événements traumatiques sont arrivés à un membre de la famille proche ou à un ami proche. Dans les cas de mort effective ou de menace de mort d'un membre de la famille ou d'un ami, le ou les événements doivent avoir été violents ou accidentels.

4. En étant exposé de manière répétée ou extrême aux caractéristiques aversives du ou des événements traumatiques (p. ex. intervenants de première ligne rassemblant des restes humains, policiers exposés à plusieurs reprises à des faits explicites d'abus sexuels d'enfants).

N.B. : Le critère A4 ne s'applique pas à des expositions par l'intermédiaire de médias électroniques, télévision, films ou images, sauf quand elles surviennent dans le contexte d'une activité professionnelle.

- [3] La personne qui n'a pas été exposée à la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles d'une (ou de plusieurs) des façons décrites ne satisfait pas aux critères diagnostiques du *DSM* pour l'ESPT, même si elle peut bien souffrir d'un trouble mental ou d'un préjudice psychologique.
- [4] Dans le contexte des actions pour préjudice à la personne, le fait de ne pas satisfaire aux critères de l'ESPT pour un trouble mental ne fait pas nécessairement échouer la réclamation pour préjudice psychologique : voir *Saadati c. Moorhead*, 2017 CSC 28, [2017] 1 R.C.S. 543.
- [5] Pareillement, dans le contexte d'une réclamation d'indemnité relative à un accident du travail au Nouveau-Brunswick, les réclamations relatives au stress psychologique ne doivent pas être écartées simplement parce qu'on ne satisfait pas aux critères du *DSM* applicables à l'ESPT : voir *D.W. c. Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et Via Rail Canada Inc.*, 2005 NBCA 70, 288 R.N.-B. (2^e) 26. Toutefois, le fait de satisfaire ou non aux critères a un effet important sur la manière dont une réclamation est évaluée ou tranchée.
- [6] Si la réclamation vise une incapacité qui, a-t-on conclu, satisfait aux critères diagnostiques de l'ESPT concernant un événement traumatique survenu par le fait et à l'occasion de l'emploi, la réclamation est généralement indemnisable, mais si l'incapacité ne satisfait pas aux critères, il faut alors montrer qu'elle est le résultat d'une réaction violente à un événement traumatique. La question de savoir si un événement est considéré traumatique pour les besoins de cette analyse est déterminée par l'application d'une norme objective selon laquelle « la question est celle de savoir si une personne raisonnable considér[er]ait l'événement soudain comme un événement traumatique (qui sort de l'ordinaire ou ne fait pas partie de ce qui est normal ou habituel) parce qu'il s'agit du genre d'événement qui, selon

toute vraisemblance, est susceptible d'entraîner l'incapacité d'un employé de continuer à occuper son emploi » : voir l'arrêt *D.W.*, motifs du juge Robertson, au par. 51.

[7] Pour entreprendre l'analyse requise, la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail a adopté des politiques qui lient ceux qui traitent les réclamations ainsi que le Tribunal d'appel constitué en vertu de la *Loi sur la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et le Tribunal d'appel des accidents au travail*, L.N.-B. 1994, ch. W-14 (la *Loi sur la CSSIAT*), en application du par. 21(9.1). Dans le cas du Tribunal d'appel, toute politique du genre peut être renvoyée à la Commission pour reconsidération si elle est déclarée manifestement déraisonnable. Si la politique est déclarée illégale ou inconstitutionnelle, le Tribunal d'appel peut refuser de l'appliquer : voir *Tribunal d'appel des accidents au travail c. Province du Nouveau-Brunswick et Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*, 2019 NBCA 77, [2020] A.N.-B. n° 20 (QL).

[8] La politique qui énonce les critères que doit satisfaire une réclamation pour tension mentale est la politique 21-103. Il y en a eu différentes versions au fil des années. Dans sa forme actuelle, la politique (diffusion 5) prévoit que les réclamations d'indemnités d'accident du travail pour tension mentale sont exclues de la définition d'accident, à moins que l'incapacité causée par la tension mentale ne soit le résultat d'une réaction violente à un événement traumatique qui est survenu par le fait et à l'occasion de l'emploi du travailleur. La politique ajoute que « [d]ans le cas de travailleurs qui ont reçu le diagnostic d'état de stress post-traumatique d'un psychologue ou psychiatre compétent, Travail sécuritaire NB n'a pas besoin de déterminer s'il y a eu un événement traumatique puisqu'un événement traumatique est inhérent au diagnostic d'état de stress post-traumatique ». Toutefois, la politique précise que « Travail sécuritaire NB se sert de l'édition la plus récente du *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* de l'American Psychiatric Association pour déterminer si un événement et une exposition à un événement sont traumatiques ». L'effet cumulatif de ces affirmations, considérées à la lumière de la jurisprudence de notre Cour, est que si une personne reçoit le diagnostic d'ESPT parce qu'il satisfait aux critères diagnostiques énoncés dans le *DSM*, il n'est alors pas nécessaire d'évaluer l'événement traumatique selon la norme objective formulée dans l'arrêt *D.W.* Il ne s'ensuit pas, toutefois, que l'opinion d'un

psychologue ou d'un psychiatre voulant que quelqu'un souffre d'un ESPT doive être acceptée s'il est démontré ou évident que les critères diagnostiques du *DSM* ne sont pas satisfaits. Autrement dit, il n'est pas suffisant qu'un professionnel de la santé mentale ait dit qu'un réclamant souffre de l'ESPT s'il est évident qu'il ne satisfait pas aux critères du *DSM* concernant l'ESPT. Si tel est le cas, l'événement déclencheur doit être évalué grâce à l'application du critère objectif défini dans l'arrêt *D.W.* pour déterminer si l'on peut le qualifier de traumatique aux fins d'indemnisation.

[9] Il s'agit en l'espèce d'une femme qui n'a pas été exposée à la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles, et qui ne satisfaisait donc pas aux critères diagnostiques du *DSM* pour l'ESPT, mais qui a quand même reçu d'un psychologue le diagnostic d'ESPT.

[10] À partir d'un inventaire des symptômes de traumatisme (le *Trauma Symptom Inventory*), le psychologue a conclu que Françoise Sauvageau satisfaisait aux autres critères de l'ESPT. Selon lui, même si elle n'a pas été exposée aux conditions requises pour satisfaire au premier élément du critère, elle a été exposée de façon répétée à un harcèlement psychologique qui a causé ses symptômes. Il dit que la répétition du harcèlement présumé a eu sur elle des effets préjudiciables.

[11] M^{me} Sauvageau a fait état de divers incidents au travail, qui ont eu lieu sur une certaine période et qu'elle a considérés comme du harcèlement. Aucun n'était de nature physique ou sexuelle. Celui qui a provoqué sa demande d'indemnisation a eu lieu le 15 janvier 2018, après qu'elle est revenue à son travail après avoir été absente pour cause de stress depuis le 25 septembre 2017. L'incident a commencé lorsqu'elle a remarqué que ses chaussures de travail avaient été déplacées. Le directeur adjoint et un autre employé ont nié les avoir déplacées, mais M^{me} Sauvageau a découvert plus tard que cela n'était pas vrai. On a dit que cela était l'événement déclencheur de sa réclamation pour tension mentale.

[12] Appliquant la diffusion 004 de la politique 21-103, qui était alors en vigueur, la Commission a rejeté la réclamation de M^{me} Sauvageau. Personne ne lui avait encore diagnostiqué un ESPT. Un psychologue avait plutôt exprimé l'opinion que M^{me} Sauvageau

souffrait de stress et d'anxiété. Il a déclaré que le stress était plus préjudiciable que d'habitude parce que, comme il découlait de ce qu'il décrivait comme du harcèlement psychologique, il porte atteinte à la dignité et au respect d'une personne. Le diagnostic d'ESPT a été formulé seulement après que la Commission a rejeté la réclamation de M^{me} Sauvageau.

[13] Lors de l'appel qui a suivi, le Tribunal d'appel, appliquant aussi la diffusion 004 de la politique 21-103, est parvenu à une conclusion différente. Le Tribunal a déclaré que, comme M^{me} Sauvageau a reçu un diagnostic d'ESPT, il n'était pas nécessaire de pousser l'analyse plus loin. Néanmoins, le Tribunal a ensuite estimé que l'intimidation psychologique, dont le point culminant a été le déplacement de ses effets, a amené M^{me} Sauvageau à croire qu'elle était victime de malice de la part de ses collègues de travail. Selon le Tribunal, un tel incident sortait des limites de l'expérience humaine normale et constituait donc un événement traumatique. En conséquence, M^{me} Sauvageau a été déclarée admissible à une indemnisation sous le régime établi par la *Loi sur les accidents du travail*, L.R.N.-B. 1973, ch. W-13 (la *Loi*).

[14] La Société des alcools du Nouveau-Brunswick, l'employeur de M^{me} Sauvageau, interjette appel de la décision pour des motifs qui comportent à la fois des questions de droit et de fait. Pour les motifs exposés ci-dessous, nous sommes d'avis d'accueillir l'appel et de rétablir la décision de la Commission. À notre avis, le Tribunal d'appel a commis des erreurs de droit sous deux rapports : 1) en s'appuyant sur un diagnostic d'ESPT qui ne satisfaisait manifestement pas aux critères diagnostiques énoncés dans la version la plus à jour du *DSM*; et 2) en concluant que, si on applique le critère objectif formulé dans l'arrêt *D.W.*, l'événement déclencheur était traumatique.

II. Aperçu des faits

[15] En janvier 2003, M^{me} Sauvageau a commencé à travailler comme associée aux ventes à temps partiel au magasin d'alcools de son employeur à Grand-Sault. Les fonctions de M^{me} Sauvageau incluaient certaines tâches de gestion et de commercialisation. Selon tous les rapports initiaux, M^{me} Sauvageau était une bonne employée [TRADUCTION] « digne d'éloges et de distinction ».

[16] Le 25 septembre 2017, M^{me} Sauvageau a obtenu de son médecin de famille une note recommandant un congé de travail jusqu'au 18 janvier 2018. Selon le médecin de famille, la docteure Claude Richard, M^{me} Sauvageau déclarait qu'elle faisait le travail de trois employés depuis un an et demi, qu'elle avait essayé sans succès de débrouiller les choses avec son syndicat, qu'elle souffrait d'épuisement professionnel, était très fatiguée, très émotive, avait de la difficulté à dormir et de la difficulté à se concentrer, et manquait d'appétit. La D^{re} Richard a exprimé l'opinion que M^{me} Sauvageau souffrait d'épuisement professionnel et de trouble de l'adaptation ainsi que d'une humeur dépressive.

[17] La D^{re} Richard a préparé, de septembre 2017 à décembre 2017, des rapports de progrès dans lesquels elle a indiqué que M^{me} Sauvageau faisait des progrès, mais [TRADUCTION] « manqu[ait] encore d'énergie, encore fatiguée. Pas émotive. » En plus de ses plaintes de tension mentale, M^{me} Sauvageau semble également avoir souffert de certaines incapacités physiques. Par exemple, dans certains rapports, la D^{re} Richard a dit que M^{me} Sauvageau était incapable de décharger des palettes, devait éviter de soulever de façon répétée des objets lourds et éviter tout mouvement répétitif, et était incapable de laver les planchers.

[18] En fin de compte, le retour au travail de M^{me} Sauvageau a été accéléré, et elle devait recommencer le 11 janvier 2018.

[19] Le 15 janvier 2018, M^{me} Sauvageau est arrivée au travail et a remarqué que ses chaussures n'étaient plus à l'endroit où elle les gardait habituellement. Elle a demandé deux ou trois fois au directeur adjoint et à un autre employé s'ils avaient déplacé ses effets personnels, et en particulier ses chaussures. Les deux ont répondu qu'ils ne savaient pas où se trouvaient ses chaussures et qu'ils n'y avaient pas touché.

[20] En présence du directeur adjoint, M^{me} Sauvageau a visionné une vidéo de la caméra de surveillance du magasin. La vidéo montrait clairement que le 12 janvier 2018, après la fermeture du magasin, le directeur adjoint avait enlevé les chaussures de M^{me} Sauvageau de sous le bureau de celle-ci et que l'autre employé était présent pendant l'incident.

[21] Le 18 janvier 2018, M^{me} Sauvageau a signalé à la Commission qu'elle avait subi un accident de travail le 15 janvier 2018. Dans ce rapport, l'accident a été décrit comme suit :

Épuisement mental, Problème de concentration et l'incapacit[é] de tolérer des comportements d'intimidations et d'harcèlement au travail. Et une accumulation de plusie[u]rs facteurs de stress qui [continue] d'augmenter.

[22] Le même jour, elle a signalé l'incident à son employeur par téléphone et par lettre. La lettre incluait un rapport d'incident dans lequel elle a décrit ce qui suit :

[TRADUCTION]

Comme vous le savez bien, j'ai été en congé de maladie pendant une période de plus de trois mois, période qui a été prolongée, et ce, à cause de l'ambiance de travail toxique que je subis au ANBL de Grand-Sault. Ma santé mentale est dans un état déplorable, et je ne peux plus fonctionner dans mes responsabilités quotidiennes comme P.T.P., responsabilités que j'ai exercées avec diligence depuis 12 ans, même si je suis affectée à ce travail depuis 15 ans.

[23] Dans un rapport pour la Commission, daté du 18 janvier 2018, la D^{re} Richard a formulé le diagnostic suivant : « épuisement au travail (trouble d'adaptation avec humeur anxieuse + dépressive. » Sous la rubrique des symptômes actuels, elle a écrit : « Retour au travail le 11 janvier et le 15 janvier eu incident au travail (harcèlement psychologique/abus de pouvoir). » La médecin a indiqué que M^{me} Sauvageau était beaucoup plus émotive depuis l'incident du 15 janvier et a recommandé qu'elle subisse des traitements de psychothérapie.

[24] La D^{re} Richard a de nouveau recommandé une absence du lieu de travail, cette fois pour deux mois.

[25] Le 19 janvier 2018, M^{me} Sauvageau a déposé une plainte auprès de son employeur dans laquelle elle affirmait que le dernier incident n'était pas isolé et était simplement la partie émergée de l'iceberg. Elle a écrit :

[TRADUCTION]

Cet incident, pour ce qui me concerne, et ce que j'ai ressenti au moment de cet incident, c'est un grave manque de respect, ainsi que de l'intimidation et du harcèlement, de la part de mes collègues. Je sens que nous ne formons pas une équipe, mais que nous sommes des adversaires. L'ambiance de travail est toxique depuis bien des années, et il faut faire quelque chose.

[26] En réponse à la plainte de M^{me} Sauvageau, son employeur a retenu les services d'un enquêteur indépendant. Les résultats de l'enquête ont révélé que c'était le propre comportement de M^{me} Sauvageau qui avait violé la politique sur le milieu de travail respectueux et avait rendu le milieu de travail toxique. En conséquence, le 3 mai 2018, M^{me} Sauvageau a reçu un avertissement verbal de son employeur et a été mutée au magasin de Perth-Andover.

[27] Pendant les mois qui ont suivi, la D^{re} Richard a fourni à la Commission des rapports additionnels. Elle a aussi adressé M^{me} Sauvageau à M. Richard Bérubé, un psychologue. Dans un rapport daté du 30 mai 2018, M. Bérubé décrit M^{me} Sauvageau comme souffrant d'une dépression de gravité moyenne ainsi que d'anxiété et d'autres problèmes relatifs à son travail. Il a écrit ce qui suit :

Dans l'ensemble, on remarque qu'elle avait perdu confiance envers les autres. Elle se sentait blessée et désabusée par rapport à l'atmosphère toxique au travail et du manque d'humanité ressentie de la part de certaines collègues. Madame Sauvageau est inquiète par rapport à savoir si ses collègues vont lui refaire la même chose.

Plus spécifiquement, la cliente a été victime d'intimidation, d'atteinte à sa réputation, d'indifférence, d'attaques à la crédibilité de ses connaissances, et de remises en question sur son professionnalisme. [...] Elle s'est sentie lésée au niveau de son intégrité personnelle. Elle manque beaucoup de sécurité par rapport à son avenir.

Elle a été traitée injustement et harcelée sans raison apparente concernant son travail. Elle a subi ce harcèlement de la part de ses collègues et certaines personnes de la gestion durant plusieurs années. M^{me} Sauvageau présente des séquelles psychologiques en rapport à ces incidents de harcèlement.

M^{me} Sauvageau a vécu une grande détresse psychique parce qu'on a apportée atteinte à ses conditions de travail, parce qu'on l'a isolée et refusée de communiquer avec elle, et parce qu'on a porté atteinte à sa dignité. Elle est profondément blessée et atteinte dans son droit inaliénable à l'intégrité et à la dignité.

En fait, la phase de harcèlement psychologique apparaît réellement lorsque la personne ciblée se rend compte que la malveillance est dirigée contre elle. En d'autres mots, c'est lorsque la personne prend conscience que le refus de communiquer est manifeste et humiliant, lorsque les critiques sur son travail deviennent méchantes et que les attitudes et les paroles à son endroit sont injurieuses qu'une partie de son identité s'éteint. Alors, les conséquences sur le psychisme de la personne sont beaucoup plus graves lorsqu'elle voit qu'il y a « intention de nuire » à son endroit. On a du mal à croire qu'une telle malveillance puisse se manifester, puis commencent la confusion et le questionnement anxieux : « Qu'ai-je fait pour qu'on me traite de cette façon ? » et des tentatives désespérées pour « changer les choses, les améliorer ». Cela entraîne une blessure à l'estime de soi et une brèche à la confiance en soi qui n'ont plus rien avoir avec le stress. Il s'agit là d'une blessure d'amour propre, une atteinte à la dignité. En même temps, il y eu chez la cliente une désillusion brutale liée à la perte soudaine de confiance qu'elle avait dans l'employeur, envers ses superviseurs ou ses collègues. La désillusion est d'autant plus grande, que la personne est dévouée, investie dans son travail. En fait, si le stress est destructeur par excès, le harcèlement par contre est destructeur par sa nature même, car il porte atteinte à la dignité et au respect de l'individu.

[28] Il en est venu au diagnostic suivant :

Comme diagnostics (tire du Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux-cinquième édition (DSM 5)), M^{me} Françoise Sauvageau souffre d'un Trouble dépressif caractérisé, sévérité moyenne avec détresse anxieuse (296.22) et Autre problème lié à la profession (V62.29).

[29] Le 26 juin 2018, la Commission a rejeté la demande de prestations de M^{me} Sauvageau pour le motif que son état ne répondait pas à la définition d'accident. Le 4 septembre 2018, après la décision de la Commission, la D^{re} Richard a écrit ce qui suit à la Commission :

Il n'y a pas de doute que Françoise souffre de stress post-traumatique en relation avec du harcèlement au travail [...]

[30] Par la suite, M. Bérubé a envoyé une autre lettre à la Commission, dans laquelle il a conclu :

La cliente souffre Trouble de stress post-traumatique avec déréalisation (309.81).

[31] Le 8 novembre 2018, M^{me} Sauvageau a avisé le Tribunal d'appel qu'elle appellerait de la décision de la Commission. L'audience a été fixée au 27 mars 2019.

[32] Dans une lettre datée du 15 février 2019, M^{me} Sauvageau a avisé le Tribunal d'appel qu'elle avait l'intention d'appeler trois témoins, soit M. Bérubé et deux anciens collègues de travail. M^{me} Sauvageau a obtenu deux autres rapports médicaux : l'un de M. Bérubé, daté du 7 août 2018, et l'autre de la D^{re} Richard, daté du 4 septembre 2018. Le rapport de M. Bérubé indiquait que M^{me} Sauvageau avait subi un test psychométrique appelé *Trauma Symptom Inventory*, 2^e édition. Il est utilisé pour évaluer le stress post-traumatique et d'autres séquelles psychologiques découlant d'événements traumatiques. Dans son rapport, M. Bérubé a réaffirmé son opinion selon laquelle M^{me} Sauvageau souffrait de stress post-traumatique avec déréalisation :

M^{me} Sauvageau a été exposée à de la violence psychologique de façon répétitive sous forme de harcèlement psychologique dans son milieu de travail. Cette violence psychologique a eu une atteinte à son intégrité personnelle. Même si elle n'a pas été exposée à la mort, à des menaces de mort, à des blessures graves ou des menaces de blessures graves et a de la violence sexuelle ou des menaces de violence sexuelle, il y a cependant présence des symptômes envahissants suivants associés à l'harcèlement psychologique subi dans par la cliente dans son milieu de travail.

Pour ajouter le harcèlement psychologique se traduit par une dynamique d'un enchaînement de propos et d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourrait sembler anodins, mais dont la répétition constante à des effets pernicioeux (Leymann, 1996). Dans cette définition, il est important d'observer un aspect particulier du harcèlement psychologique c'est-à-dire lorsqu'on analyse chaque agissement séparément on risque de banaliser cette forme sournoise de violence, car les agissements peuvent

nous sembler inoffensifs. C'est le caractère synergique et répétitif de ses agissements qui vont produire des effets destructeurs qui finissent par briser ce que logiquement la personne qui a été la cible du harcèlement.

En comparant avec des patients qui ont développé un syndrome de stress traumatiques à la suite d'accidents traumatiques, les victimes de harcèlement psychologique démontrent une détresse plus élevée, comparable seulement aux victimes de viol. [C'est moi qui souligne.]

[33] Le rapport de la médecin de famille a appuyé ce diagnostic.

[34] À l'audience tenue devant le Tribunal d'appel le 27 mars 2019, M^{me} Sauvageau a témoigné, de même que deux de ses anciens collègues et M. Bérubé. L'employeur a été représenté par un défenseur. Un représentant de la Société a témoigné que le diagnostic d'ESPT a été formulé seulement après le départ de M^{me} Sauvageau pour Perth-Andover, mais à part cela, l'employeur n'a présenté aucune preuve médicale et n'a pas contre-interrogé M. Bérubé. Le 24 juin 2019, l'appel de M^{me} Sauvageau a été accueilli, et il a été ordonné à la Commission de payer des prestations à M^{me} Sauvageau et de lui rembourser ses frais médicaux engagés depuis le 15 janvier 2018.

III. Analyse et décision

A. *Régime législatif et politiques de la Commission*

[35] L'aspect compensatoire du régime d'indemnisation des accidents au travail au Nouveau-Brunswick a été expliqué brièvement dans l'arrêt *Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail c. St-Onge*, 2018 NBCA 53, [2018] A.N.-B. n° 198 (QL) :

Le droit des accidents du travail, au Nouveau-Brunswick, prévoit que le droit à une indemnisation est ouvert au travailleur qui, protégé par le régime, est blessé ou tué par suite d'un accident survenant du fait et au cours de son emploi. Le régime confère au terme « accident » un sens beaucoup plus large que le simple sens d'événement malheureux, inattendu et non

intentionnel. Le terme désigne également une lésion ou un décès dû à des causes physiques ou naturelles survenant par le fait et à l'occasion de l'emploi. Il peut être difficile de prouver qu'une lésion ou un décès est bel et bien survenu du fait et au cours d'un emploi. La difficulté est atténuée par une présomption législative voulant que, si l'un est établi, l'autre soit présumé. Ainsi, s'il est démontré qu'une lésion ou un décès s'est produit au cours de l'emploi d'un travailleur, il est présumé que la lésion ou le décès s'est produit du fait de cet emploi, sauf preuve contraire. [par. 1]

[36] La présomption mentionnée par la Cour est établie au par. 7(2) de la *Loi*. Elle fonctionne de pair avec le concept d'accident, terme défini par la *Loi*. Le terme est défini largement quand il s'agit de blessures corporelles, mais il exclut expressément « l'incapacité de la tension mentale [ou] l'incapacité causée par la tension mentale », sauf dans les cas où l'incapacité résulte d'une « réaction violente à un événement traumatique ». Pour que l'exposé soit complet, la définition est reproduite ci-dessous:

“accident” includes a wilful and intentional act, not being the act of a worker, and also includes a chance event occasioned by a physical or natural cause, as well as a disablement caused by an occupational disease and any other disablement arising out of and in the course of employment, but does not include the disablement of mental stress or a disablement caused by mental stress, other than as an acute reaction to a traumatic event[.]

[Emphasis added.]

« accident » comprend un acte volontaire et intentionnel autre que celui du travailleur; il comprend aussi un événement fortuit dû à une cause physique ou naturelle de même que l'incapacité causée par une maladie professionnelle et tout autre incapacité survenant par le fait et à l'occasion de l'emploi, mais ne comprend pas l'incapacité de la tension mentale ni l'incapacité causée par la tension mentale, sauf en tant que réaction violente à un événement traumatique[.]

[C'est moi qui souligne.]

[37] Les décisions sur les réclamations d'indemnités d'accidents au travail sont rendues d'abord par un employé de la Commission et peuvent être portées en appel devant le Tribunal d'appel, dans les délais et selon les conditions prescrits dans la *Loi sur la CSSIAT*. En application du par. 21(9), le Tribunal d'appel a deux obligations principales : 1) il doit rendre sa décision en toute justice et sur le bien-fondé de l'espèce; 2) il doit appliquer les politiques pertinentes approuvées par la Commission. Si le Tribunal d'appel considère qu'une certaine politique est manifestement déraisonnable, il doit renvoyer la politique au conseil d'administration de la Commission, avec des motifs écrits : par. 21(9.2). Le conseil

d'administration détermine alors si la politique est manifestement déraisonnable, et, si tel est le cas, il la modifie en conséquence. Le Tribunal d'appel doit appliquer toute politique ainsi modifiée ou toute politique qui lui a été renvoyée par le conseil d'administration et que ce dernier n'estime pas déraisonnable. Bien entendu, le Tribunal d'appel n'est pas tenu d'appliquer une politique s'il est démontré qu'elle est illégale ou inconstitutionnelle : voir *Tribunal d'appel des accidents au travail c. Province du Nouveau-Brunswick et Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*, 2019 NBCA 77, [2020] A.N.-B. n° 20 (QL).

[38] Dans certaines circonstances, une décision du Tribunal d'appel peut être considérée de nouveau (art. 22.1 de la *Loi sur la CSSIAT*); toutefois, dans la plupart des cas, la décision du Tribunal d'appel est « définitive, sujet seulement à un appel devant la Cour d'appel concernant toute question de compétence ou de droit » (par. 21(12) de la *Loi sur la CSSIAT*). La portée de tels appels et la norme de contrôle applicable ont été résumées récemment dans l'arrêt *Longphee c. Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail*, 2020 NBCA 45, [2020] A.N.-B. n° 157 (QL), en ces termes :

À notre avis, l'arrêt [*Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration) c. Vavilov*, 2019 CSC 65, [2019] A.C.S. n° 65 (QL)] ne modifie pas fondamentalement la démarche suivie par notre Cour lorsqu'elle aborde les appels interjetés contre les décisions du Tribunal d'appel, démarche qui a été énoncée dans l'arrêt [*VSL Canada Ltée c. Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et Duguay et autres*, 2011 NBCA 76, 376 R.N.-B. (2^e) 292]. Comme l'a expliqué le juge en chef Drapeau, on ne saurait dire d'une décision qui résulte d'une erreur de fait (ou d'une erreur mixte de droit et de fait) manifeste et dominante qu'elle a été prise en « juge[ant] strictement au fond [du] cas », comme l'exige la loi. *Vavilov* nous donne tout simplement une occasion de normaliser le langage à employer dans les contrôles judiciaires d'appels interjetés à l'encontre de décisions du Tribunal d'appel. Les termes comme erreur importante et déraisonnabilité ne s'appliquent plus à ce genre d'affaires. Les décisions du Tribunal d'appel qui soulèvent des questions de droit ou de compétence doivent être examinées par la Cour d'appel selon la norme de la décision correcte, tandis que les décisions qui soulèvent des questions de fait ou des questions mixtes de droit

et de fait où aucune question de droit n'est facilement isolable seront examinées selon la norme de l'erreur manifeste et dominante pour que l'on puisse déterminer si la décision a été prise en « juge[ant] strictement au fond [du] cas ».

[par. 18]

[39] La Commission a adopté bon nombre de politiques applicables au traitement des réclamations. Comme nous l'avons dit, celle dont il est question dans le présent appel est la politique 21-103, intitulée « Critères d'admissibilité – Tension mentale traumatique ». Lorsque M^{me} Sauvageau a fait une réclamation à la suite de l'incident du 15 janvier 2018, la diffusion 004 de la politique, qui est entrée en vigueur le 29 mars 2017, était applicable. Elle a continué d'être applicable pendant tout le traitement de sa réclamation, y compris au moment de l'audience devant le Tribunal d'appel. Toutefois, avant que la décision du Tribunal d'appel soit rendue, la diffusion 5 de la politique 21-103 est entrée en vigueur. Le Tribunal d'appel a quand même appliqué la diffusion 004.

[40] La diffusion 004 de la politique 21-103 définissait le syndrome de stress post-traumatique comme un trouble décrit dans la dernière édition du *DSM*. Elle décrivait le processus de prise de décision sur les réclamations en présentant d'abord les dispositions de l'art. 7 de la *Loi* et la définition d'accident. Elle reconnaissait ensuite que lorsque les facteurs de stress sont accablants, une personne pourrait recevoir un diagnostic de blessure psychologique ou psychiatrique. Une évaluation à quatre volets est effectuée pour déterminer si une réclamation pour tension mentale est indemnisable. Elle prévoit que, pour être indemnisable, la tension mentale doit répondre aux critères suivants : 1) il doit s'agir d'une réaction violente à un événement traumatique; 2) l'événement traumatique doit être survenu du fait et au cours de l'emploi du travailleur blessé; 3) elle ne doit pas être liée à une mesure prise par l'employeur du travailleur quant à la gestion et à la surveillance de son emploi; 4) la tension mentale doit avoir entraîné une condition mentale ou physique décrite dans la dernière édition du *DSM*. La diffusion 004 ajoute qu'il y a un événement traumatique lorsque la personne a été exposée à la mort, à des menaces de mort, à des blessures graves ou à des menaces de blessures graves, ou à la violence sexuelle ou à des menaces de violence sexuelle. Elle mentionne ensuite les manières dont une personne peut y avoir été exposée, lesquelles sont énumérées dans le premier volet des critères diagnostiques du *DSM*. La politique donne plusieurs exemples de stress et de tensions qui ne satisferaient ordinairement pas au critère

d'une réaction violente à un événement traumatique soudain et inattendu. L'un de ces exemples est à remarquer : « des relations et des conflits interpersonnels ».

[41] La diffusion 004 de la politique traite du besoin de renseignements médicaux pour rendre une décision sur les réclamations en exigeant qu'un diagnostic soit obtenu d'un psychologue ou d'un psychiatre immatriculé. Elle passe ensuite au cas particulier des intervenants d'urgence.

[42] Quant à la diffusion 5 de la politique 21-103, elle commence par des définitions. Parmi elles, une définition importante est celle de l'état de stress post-traumatique, qui déclare que l'état de stress post-traumatique désigne le trouble décrit dans la dernière édition du *DSM*. À certains égards, la diffusion 5 est une version simplifiée de la diffusion 004, mais elle ajoute que, « [d]ans le cas de travailleurs qui ont reçu le diagnostic d'état de stress post-traumatique d'un psychologue ou psychiatre compétent, Travail sécuritaire NB n'a pas besoin de déterminer s'il y a eu un événement traumatique puisqu'un événement traumatique est inhérent au diagnostic d'état de stress post-traumatique. Travail sécuritaire NB n'aura donc qu'à déterminer si l'événement traumatique est survenu du fait et au cours de l'emploi. »

B. *Le cadre analytique d'évaluation de l'événement traumatique*

[43] Plusieurs décisions de notre Cour ont examiné l'exception de la « réaction violente à un événement traumatique » à l'exclusion de la tension mentale de la définition d'« accident » dans la *Loi*. Aucune des décisions n'a déclaré qu'une indemnisation était payable par suite de conflits interpersonnels au travail. Trois décisions sont pertinentes pour le présent appel : l'arrêt *D.W.*, rendu en 2005, *Hébert c. Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et autre*, 2017 NBCA 43, [2017] A.N.-B. n° 243 (QL), et *Perry c. Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail et autre*, 2018 NBCA 80, [2018] A.N.-B. n° 291 (QL). Ces trois décisions ont été rendues avant l'adoption des modifications à la *Loi sur la CSSIAT* en application desquelles le Tribunal d'appel est lié par les politiques de la Commission.

[44] Dans l'affaire *D.W.*, une travailleuse avait porté plusieurs plaintes pour mauvais éclairage et niveaux de bruit après le changement de son lieu de travail. Après n'avoir pas obtenu satisfaction de son supérieur, elle a porté plainte à la haute direction. Cela a mené à un affrontement avec son superviseur, après quoi *D.W.* a reçu un diagnostic de dépression majeure et résistante aux traitements, affection pour laquelle elle a réclamé une indemnisation sous le régime de la *Loi*. Sa demande a été rejetée par la Commission et par le Tribunal d'appel. L'appel de *D.W.* à la Cour d'appel a été rejeté pour le motif que l'incident avec son superviseur ne constituait pas un événement traumatique.

[45] L'affaire *D.W.* a présenté à la Cour sa première occasion de réfléchir à l'exception pour tension mentale à la définition d'accident donnée dans la *Loi*. Le juge d'appel Robertson, s'exprimant au nom de la Cour, a commencé par une analyse historique de ce qui a mené à l'adoption de la définition. Il a ensuite formulé un critère pour déterminer si une réclamation satisfait à l'exception de la « réaction violente à un événement traumatique » à l'exclusion générale de la tension mentale. À une exception près, il s'est trouvé d'accord dans l'ensemble avec les politiques de la Commission selon lesquelles les réclamations fondées sur le stress devaient être évaluées. Selon les politiques 21-103 et 21-103.01, en vigueur à l'époque, une réclamation fondée sur le stress devait être évaluée en fonction de six facteurs. Le juge d'appel Robertson a résumé l'exigence de la politique :

[...] [L]es politiques de la Commission énoncent les directives suivantes en ce qui concerne l'évaluation des demandes fondées sur le stress. Premièrement, il faut que l'événement traumatique soit survenu du fait et au cours de l'emploi. Deuxièmement, l'événement traumatique est défini comme étant un événement soudain et inattendu, un événement qui ne fait pas partie du champ des expériences humaines normales. Troisièmement, une décision prise dans le cadre de l'emploi et qui touche les conditions d'emploi n'est pas considérée comme un événement traumatique. Quatrièmement, les cas de stress chronique ou de stress d'installation graduelle, qui sont en soi d'ordre cumulatif, ne sont pas considérés comme un événement traumatique. Cinquièmement, ce qui constitue ou non un événement traumatique doit être évalué objectivement. Sixièmement, une demande ne sera accueillie que si l'on diagnostique chez le travailleur les symptômes qu'éprouve une personne atteinte du syndrome de stress post-traumatique. [...] [par. 38]

[46] Le juge d'appel Robertson n'a pas souscrit à la dernière condition. Il était également troublé par d'autres aspects des politiques de la Commission, qui, a-t-il souligné, ne liaient ni le Tribunal d'appel ni la Cour. Il a expliqué qu'à un extrême des réclamations fondées sur la santé mentale, il y a les cas où un travailleur reçoit un diagnostic professionnel de trouble de stress post-traumatique formulé au moyen du *DSM*, et à l'autre extrême il y a les réclamations fondées sur la mise en œuvre de décisions caractéristiques de la direction. Les réclamations relevant de la première catégorie seraient accueillies, mais pas celles relevant de la deuxième. Des difficultés se présentent quand les réclamations tombent entre ces extrêmes. Pour ces cas, le juge d'appel Robertson a élaboré un critère objectif, qu'il a formulé sous forme de question : « si une personne raisonnable considér[er]ait l'événement soudain comme un événement traumatique (qui sort de l'ordinaire ou ne fait pas partie de ce qui est normal ou habituel) parce qu'il s'agit du genre d'événement qui, selon toute vraisemblance, est susceptible d'entraîner l'incapacité d'un employé de continuer à occuper son emploi » (par. 51).

[47] L'arrêt *D.W.* rejette l'idée que l'événement déclencheur doive être aigu, car c'est la réaction à l'événement qui doit être aiguë. Le juge d'appel Robertson signale que « l'effet cumulatif des facteurs de stress qui s'exercent dans le lieu de travail n'est pas considéré comme un événement traumatique », mais que l'exposition à « une suite d'événements traumatiques qui, avec le temps, donnent lieu à un diagnostic de syndrome de stress post-traumatique » est pertinente, « à la condition que chaque événement constitue un événement traumatique » (par. 45).

[48] Nous signalons en passant que certains aspects de l'arrêt *D.W.* doivent être considérés avec prudence. Il applique une édition antérieure du *DSM* et des versions maintenant périmées des politiques de la Commission, lesquelles sont tributaires d'une époque où le Tribunal d'appel n'était pas tenu de suivre les politiques de la Commission. Malgré tout, le cadre élaboré dans l'arrêt *D.W.* pour l'évaluation des réclamations fondées sur la tension mentale demeure pertinent.

[49] Par la suite, les arrêts *Hébert* et *Perry* ont appliqué le cadre énoncé dans l'arrêt *D.W.* à l'évaluation des réclamations fondées sur la tension mentale. L'arrêt *Hébert* a clarifié certains aspects du cadre, alors que l'arrêt *Perry* l'a appliqué.

[50] Dans l'affaire *Hébert*, un ambulancier a fait face au cours de son emploi à plusieurs situations qui l'ont amené à recevoir un diagnostic d'état de stress post-traumatique. La Commission a d'abord rejeté sa demande d'indemnisation, mais le Tribunal d'appel a accepté la preuve d'une psychologue indiquant que M. Hébert souffrait de l'ESPT; il a toutefois conclu que les événements déclencheurs faisaient partie de ce dont les conducteurs d'ambulance peuvent être témoins, d'une manière générale. En appel, la Cour a déclaré que le Tribunal d'appel avait fait erreur dans son application de l'analyse énoncée dans l'arrêt *D.W.*

[51] L'affaire *Hébert* était antérieure aux modifications de 2016 à la *Loi* aux termes desquelles, « lorsqu'un intervenant d'urgence a reçu d'un psychiatre ou d'un psychologue un diagnostic d'état de stress post-traumatique, ce trouble est présumé jusqu'à preuve du contraire avoir découlé de son emploi et être survenu dans le cadre de celui-ci en réaction à un traumatisme ou à une série de traumatismes auxquels il a été exposé pendant qu'il accomplissait ses fonctions à titre d'intervenant d'urgence » (par. 7.1(2)). En conséquence, l'affaire devait être tranchée par l'application du cadre analytique énoncé dans l'arrêt *D.W.*

[52] Au sujet des réclamations pour l'ESPT, la Cour a réitéré les propos du juge d'appel Robertson :

[I]l est universellement admis que les employés qui sont atteints du syndrome de stress post-traumatique sont admissibles à des prestations, à la condition, bien entendu, que l'événement traumatique soit survenu du fait et au cours de l'emploi. Ce diagnostic est invariablement posé conformément au *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux*, quatrième édition (DSM-IV). Selon ce manuel, la caractéristique essentielle du syndrome de stress post-traumatique est que l'événement angoissant ne fait pas partie du champ des expériences humaines normales. Il s'agit d'un événement qui serait assez angoissant pour toute autre personne et il est habituellement, mais pas toujours, vécu avec une peur intense et une impression d'impuissance. Le travailleur peut participer directement à l'événement traumatique ou en être témoin.

L'événement est soudain et constitue une expérience effrayante ou bouleversante. L'événement traumatique comprend immanquablement le décès ou une lésion grave, une menace de décès ou de lésion grave ou une menace pour l'intégrité physique d'une personne. Un événement traumatique peut notamment consister dans le fait qu'un employé soit victime d'un vol qualifié ou d'une prise d'otage ou qu'un employé voie un collègue mourir ou être grièvement blessé ou soit le premier à se trouver au chevet de la victime d'un grave traumatisme physique ou d'une personne décédée. [par. 11 de *Hébert* et par. 44 de *D.W.*]

[C'est moi qui souligne.]

[53] Dans l'arrêt *Hébert*, la Cour a ensuite expliqué que, dans les cas où une affection liée au stress constitue un ESPT, le critère de l'événement traumatique « est incorpor[é] au diagnostic même, puisque, pour prononcer un diagnostic d'ESPT, il est nécessaire que le psychiatre ou le psychologue conclue que le travailleur a vécu un événement angoissant qui ne fait pas partie du champ des expériences humaines normales. Quand ce diagnostic est posé et accueilli, l'analyse s'attache à déterminer si l'événement était lié au travail et si la réaction à l'événement a été violente » (par. 12) (c'est moi qui souligne).

[54] La Cour a conclu que le Tribunal d'appel avait mal interprété l'arrêt *D.W.* parce qu'il s'était demandé si [TRADUCTION] « l'événement ou les événements traumatiques » en question ne faisaient pas partie de ce à quoi les conducteurs d'ambulance peuvent s'attendre, au lieu de se demander si l'événement ne fait pas « partie du champ des expériences humaines normales » et « serait assez angoissant pour toute [...] personne » (par. 15, renvoyant à l'arrêt *D.W.*, au par. 44). La Cour a également conclu que le Tribunal d'appel avait fait erreur en rejetant la réclamation parce que M. Hébert n'avait pas cerné un incident précis ayant déclenché son ESPT. Comme la Cour l'a signalé, le dossier révélait que M. Hébert avait été exposé à une série d'incidents horribles et qu'un ou plusieurs de ces incidents avaient engendré son ESPT. La Cour a conclu :

[...] La psychologue n'a peut-être pas été en mesure de cerner un événement déclencheur précis, mais le diagnostic d'ESPT n'a pas été mis en doute. Pour arriver à ce diagnostic, elle devait tirer cette conclusion, qu'elle a bel et bien tirée : « [M. Hébert] a vécu, a été témoin ou a été confronté à un événement ou à des événements durant lesquels des individus ont pu mourir ou être

très grièvement blessés ou bien ont été menacés de mort ou de grave blessure ou bien durant lesquels son intégrité physique ou celle d'autrui a pu être menacée ». [...] [par. 19]
[C'est moi qui souligne.]

[55] La conclusion de la Cour dans l'arrêt *Hébert* ajoute au cadre analytique élaboré dans l'arrêt *D.W.* à deux égards importants : 1) il confirme que le diagnostic d'ESPT doit être conforme aux critères diagnostiques formulés dans le *DSM*; et 2) il confirme que le diagnostic doit être accepté pour constituer le fondement d'une indemnisation. Quand le diagnostic est formulé conformément aux critères du *DSM* et qu'il est accepté, le décideur n'a alors pas à déterminer, selon une norme objective, si un événement ou une série d'événements sont suffisants.

[56] L'arrêt *Perry* est un exemple où le cadre a été appliqué. Dans cette affaire, M^{me} Perry était employée de longue date comme agente correctionnelle. Elle a « été témoin de bagarres où des détenus ont frappé, poignardé et tailladé des codétenus, d'automutilation et de pendaison de détenus, de la prise d'un collègue de travail en otage, et elle a dû intervenir » (par. 1). Bien qu'aucun de ces événements n'avait entraîné une incapacité imputable à la tension mentale, un dernier événement, qui pourrait sembler plus bénin à certains, l'a amenée à recevoir un diagnostic d'ESPT. Cet incident a eu lieu lorsque M^{me} Perry a escorté un détenu à une audience de la Commission des libérations conditionnelles et l'a entendu décrire « en grand détail l'agression à laquelle lui et un complice s'étaient livrés sur un inconnu qu'ils avaient attaqué au hasard dans un parc et qui était mort sous le martèlement de leurs pieds » (par. 3). Par la suite, on a remarqué que M^{me} Perry pleurait de façon incontrôlable en racontant l'événement. La demande d'indemnisation ultérieure de M^{me} Perry a été rejetée parce qu'elle ne satisfaisait pas aux critères d'« événement traumatique » du *DSM-IV*. Elle a demandé que sa réclamation soit considérée de nouveau et a relaté, cette fois aux fins d'examen le fait qu'elle avait été « exposée à des situations où des détenus avaient été [TRADUCTION] “poignardés, battus, brûlés, [s'étaient] automutilés, en plus d'être témoin d'une tentative de pendaison et victime d'une agression aux mains d'une détenue” » (par. 9). La Commission a fait subir à M^{me} Perry une évaluation psychologique. Elle a reçu un diagnostic de « trouble de l'adaptation avec humeur dépressive ». Le rapport de la psychologue a été examiné par une autre psychologue qui a exprimé l'opinion que M^{me} Perry ne satisfaisait pas aux exigences requises

pour recevoir des prestations sous le régime de la *Loi*. En conséquence, sa réclamation a été de nouveau rejetée, ainsi qu'une deuxième et une troisième demande afin que sa réclamation soit considérée de nouveau, malgré le fait qu'entre-temps, la première psychologue avait actualisé son diagnostic pour inclure l'ESPT « attribuable à une exposition cumulative à la violence en milieu de travail » (par. 15). M^{me} Perry en a appelé devant le Tribunal d'appel, mais son appel a été rejeté. Elle a appelé de cette décision devant notre Cour.

[57] Notre Cour a fait remarquer que « [l']ESPT de M^{me} Perry a [...] eu, soit un diagnostic tardif, soit une apparition tardive » (par. 26). Elle a expliqué que le diagnostic d'ESPT n'avait pas été contesté et, en fait, avait été accepté par le Tribunal d'appel. Comme il avait été accepté, et comme le dossier démontrait que le diagnostic avait été formulé conformément aux critères diagnostiques du *DSM* (même si on a constaté que le Tribunal avait fait erreur en utilisant la mauvaise édition du *DSM*), notre Cour a déclaré qu'il n'était pas nécessaire de soumettre le critère de l'événement traumatique au critère objectif élaboré dans l'arrêt *D.W.*

[58] N'oublions pas que l'arrêt *Hébert* a ajouté au cadre énoncé dans l'arrêt *D.W.* en précisant que le diagnostic d'ESPT doit avoir été prononcé conformément aux critères diagnostiques du *DSM* et qu'il doit avoir été accepté. À première vue, l'affirmation suivante de l'arrêt *Perry* semble aller à l'encontre de la deuxième de ces exigences :

[...] Il n'aurait pas été loisible au Tribunal d'appel de rejeter le diagnostic d'ESPT, vu la preuve incontestée d'une psychologue compétente nommée par la Commission. Il appartenait à la psychologue de prononcer un diagnostic et au Tribunal d'appel, sauf preuve contraire, d'appliquer le droit compte tenu de ce diagnostic. [par. 29]

[59] Une lecture attentive de l'arrêt *Perry* révèle que cette affirmation se limite aux faits particuliers de cette affaire. Tout d'abord, le diagnostic avait été prononcé conformément aux critères diagnostiques du *DSM*, et, en conséquence, il n'y avait aucune raison de le rejeter pour ce motif; deuxièmement, il avait été prononcé par une psychologue nommée par la Commission, et il n'était ni contredit ni contesté. Dans les circonstances, la Commission n'avait aucun motif de rejeter le diagnostic. Cette affirmation n'appuie pas la proposition

voulant que le Tribunal d'appel soit tenu d'accepter le diagnostic d'ESPT d'un psychologue qui est incompatible avec les critères diagnostiques du *DSM* ou qui n'est pas accepté pour quelque autre raison légitime.

[60] Au sujet de l'éclaircissement fait dans l'arrêt *Hébert* selon lequel le diagnostic doit être prononcé conformément aux critères diagnostiques du *DSM*, l'arrêt *Perry* appuie manifestement la proposition selon laquelle la dernière édition du *DSM* est applicable et, quand ses critères diagnostiques sont satisfaits et acceptés par le décideur, il n'est pas nécessaire de pousser plus loin que les critères et de demander « si une personne raisonnable considér[er]ait l'événement soudain comme un événement traumatique (qui sort de l'ordinaire ou ne fait pas partie de ce qui est normal ou habituel) parce qu'il s'agit du genre d'événement qui, selon toute vraisemblance, est susceptible d'entraîner l'incapacité d'un employé de continuer à occuper son emploi » : voir l'arrêt *D.W.*, au par. 51).

[61] Au bout du compte, le cadre analytique d'évaluation des réclamations fondées sur la tension mentale, dérivé des arrêts *D.W.*, *Hébert* et *Perry*, peut se résumer de la façon suivante :

1. Les réclamations fondées sur l'incapacité de la tension mentale ou l'incapacité causée par la tension mentale sont présumées ne pas être indemnisables.
2. La présomption est réfutée quand il est démontré que l'incapacité résulte d'une réaction violente à un événement traumatique.
3. L'élément de l'exception qui consiste dans l'événement traumatique est satisfait dans l'un ou l'autre des cas suivants :
 - a. Un psychologue ou un psychiatre compétent prononce un diagnostic d'ESPT à l'endroit d'un travailleur en utilisant les critères diagnostiques du plus récent *DSM* concernant un événement déclencheur (ou une série d'événements dont chacun est considéré comme traumatique) **et** le diagnostic est accepté par la Commission ou le Tribunal d'appel, selon le cas; **ou**
 - b. s'il n'y a pas de diagnostic d'ESPT ou si le diagnostic n'est pas accepté par le décideur, l'événement déclencheur est un événement qu'une personne raisonnable considérerait comme traumatique (qui sort de l'ordinaire ou ne

fait pas partie de ce qui est normal ou habituel) parce qu'il s'agit du genre d'événement qui, selon toute vraisemblance, est susceptible d'entraîner l'incapacité d'un employé de continuer à occuper son emploi.

4. L'événement (ou la série d'événements traumatiques, si l'ESPT s'ensuit) est survenu par le fait et à l'occasion de l'emploi du travailleur.
5. L'événement (ou la série d'événements, si l'ESPT s'ensuit) a causé une réaction violente qui a rendu le travailleur incapable de fonctionner au travail.

Il faut remarquer que ce cadre peut ne pas s'appliquer entièrement aux intervenants d'urgence visés par l'art. 7.1 de la *Loi*.

[62] Il reste à déterminer si la politique 21-103 applicable, que le Tribunal d'appel était tenu d'appliquer, a modifié ce cadre. À notre avis, elle ne l'a pas modifié.

[63] Comme nous l'avons dit, à l'époque où l'affaire a été plaidée devant le Tribunal d'appel, la politique pertinente était la politique 21-103, diffusion 004. La diffusion 5 est entrée en vigueur quelques semaines avant le prononcé de la décision du Tribunal d'appel. Les débats tenus devant nous étaient fondés sur la supposition que la diffusion 004 était la politique applicable. Personne ne s'est demandé si la diffusion 5 aurait pu être applicable. Pour cette raison, et parce qu'à notre avis l'issue de la présente affaire aurait été la même peu importe la version de la politique appliquée, nous n'offrirons pas d'opinion sur la diffusion qui aurait dû être appliquée.

[64] La diffusion 004 et la diffusion 5 de la politique 21-103 appliquent en pratique le cadre établi dans les arrêts *D.W.*, *Hébert* et *Perry* en ce qu'un diagnostic d'ESPT prononcé par un psychiatre ou un psychologue compétent n'impose pas à la Commission l'obligation d'évaluer s'il y a eu un événement traumatique qui satisferait au critère objectif établi dans l'arrêt *D.W.* Les deux diffusions prescrivent que toutes les réclamations fondées sur la santé mentale sont tranchées par suite de l'application des critères énoncés dans l'édition la plus récente du *DSM*. Ces deux affirmations pourraient aboutir à une incongruité si elles étaient interprétées indépendamment. Par exemple, un diagnostic d'ESPT prononcé par un psychiatre ou un psychologue pourrait rendre la réclamation indemnisable même s'il était démontré que

le diagnostic ne satisfait pas aux critères diagnostiques du *DSM*. À notre avis, l'effet cumulatif de ces deux affirmations est que, si un psychiatre ou un psychologue compétent prononce un diagnostic d'ESPT en appliquant les critères du *DSM*, il n'est pas nécessaire que la Commission ou le Tribunal d'appel, selon le cas, soumette l'événement déclencheur au critère objectif élaboré dans l'arrêt *D.W.* Par contre, s'il est démontré qu'un diagnostic d'ESPT n'a pas été prononcé conformément aux critères diagnostiques du *DSM*, le décideur est alors obligé de soumettre l'événement déclencheur au critère objectif et de déterminer si la personne raisonnable le considérerait comme un événement traumatique (qui sort de l'ordinaire ou ne fait pas partie de ce qui est normal ou habituel) parce qu'il s'agit du genre d'événement qui, selon toute vraisemblance, est susceptible d'entraîner l'incapacité d'un employé de continuer à occuper son emploi.

C. *Application du cadre juridique aux faits de l'espèce*

[65] Personne n'a jamais avancé, et encore moins établi, que Françoise Sauvageau ait été exposée à « la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles » au travail. Elle n'a pas été directement exposée à de tels événements, n'a pas été témoin de tels événements survenus à d'autres, n'a pas appris qu'ils sont arrivés à un membre de la famille proche ou à un ami proche et n'a pas été exposée de manière répétée ou extrême aux caractéristiques aversives de tels événements traumatiques, comme le seraient par exemple un intervenant de première ligne rassemblant des restes humains ou un policier exposé à plusieurs reprises à des faits explicites de violence faite aux enfants.

[66] L'exposition à de telles conditions aurait pu aboutir à un diagnostic d'ESPT qui aurait été conforme aux critères diagnostiques énoncés dans la plus récente édition du *DSM*. L'absence d'une telle exposition ne permet pas un diagnostic conforme à de tels critères.

[67] En l'espèce, M. Bérubé a diagnostiqué l'ESPT chez M^{me} Sauvageau après lui avoir administré le *Trauma Symptom Inventory*, 2^e édition. Il a conclu que les résultats montraient qu'elle souffrait de l'ESPT. Bien que cela soit possible, un tel diagnostic n'aurait pas pu être prononcé conformément aux critères du *DSM*, le premier élément de ce critère n'ayant pas été satisfait. Selon les décisions de notre Cour et selon les politiques de la

Commission, seul un diagnostic prononcé conformément aux critères du *DSM* dispense du besoin d'évaluer si l'événement déclencheur constitue un événement traumatique d'après le critère objectif élaboré dans l'arrêt *D.W.*

[68] Même s'il était certainement loisible au Tribunal d'appel d'accepter le rapport et le témoignage de M. Bérubé et de conclure que, d'après le *Trauma Symptom Inventory* et certaines études, le diagnostic d'ESPT pouvait être fait à l'égard de M^{me} Sauvageau, le Tribunal a fait erreur en ne décidant pas si le diagnostic avait été prononcé à la suite de l'application des critères diagnostiques établis dans le *DSM*. La partie du *DSM* qui décrit les critères diagnostiques a été présentée en preuve au Tribunal, et les faits établissaient clairement que le genre d'exposition requis comme fondement du diagnostic n'a pas eu lieu. Si le Tribunal d'appel avait examiné la question, il aurait nécessairement conclu que le diagnostic n'a pas été prononcé conformément aux critères du *DSM* concernant l'ESPT.

[69] Souvenons-nous que le volet de l'événement traumatique du cadre analytique d'évaluation des réclamations fondées sur la tension mentale exige soit un diagnostic d'ESPT prononcé conformément aux critères du *DSM*, soit la détermination que la personne a subi un événement objectivement traumatique. L'exception existe parce que le diagnostic d'ESPT, selon les critères du *DSM* et contrairement à d'autres troubles mentaux, nécessite un événement objectivement traumatique. Le rapport de M. Bérubé explique que la [TRADUCTION] « violence psychologique », sous forme de harcèlement psychologique, est semblable à la violence physique en ce sens qu'elle constitue une atteinte à l'intégrité de la personne. Cela peut bien être vrai, ou cela peut être l'opinion d'expert de M. Bérubé, mais cela ne représente pas le consensus des experts sur la question d'après l'interprétation donnée au *DSM* par notre Cour. Si, à une occasion future, le *DSM* était modifié pour inclure la [TRADUCTION] « violence psychologique » en plus de « l'exposition à la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles », alors, à moins que la politique ne soit changée, le Tribunal d'appel et la Commission seraient liés par la politique 21-103 et seraient tenus d'accepter le diagnostic comme étant prononcé à la suite de l'application des critères diagnostiques énoncés dans le *DSM*.

[70] Le Tribunal d'appel a déclaré qu'il pouvait mettre fin à son analyse une fois que le diagnostic d'ESPT était démontré. Il a quand même continué en prétendant appliquer le critère objectif élaboré dans l'arrêt *D.W.* Le Tribunal a affirmé que le critère consistait à savoir si une personne raisonnable, ayant vécu les événements que M^{me} Sauvageau affirme avoir vécus, aurait eu la même réaction qu'elle a eue à la suite de l'événement du 15 janvier. Avec égards, cette formulation du critère est erronée. Dans l'arrêt *D.W.*, le juge d'appel Robertson a expressément rejeté à la fois un critère entièrement subjectif et un critère objectif modifié; pourtant, le Tribunal d'appel a appliqué un critère objectif modifié.

[71] L'arrêt *D.W.* explique qu'un critère objectif modifié est un critère objectif qui a un élément subjectif selon lequel on se demanderait si « une personne raisonnable se trouvant à la place du demandeur et ayant le même profil psychologique aurait [...] réagi de la même façon » (par. 48). Cela s'oppose à un critère purement objectif, qui « impose le recours à la norme de la personne raisonnable sans qu'il soit tenu compte, par exemple, des craintes et des inquiétudes raisonnables du demandeur ainsi que de sa situation personnelle » (par. 48). Le juge d'appel Robertson a justifié sa conclusion en ces termes :

J'estime que le critère qui permet d'évaluer si un événement est traumatique doit être un critère objectif. S'il s'agissait d'un critère purement subjectif ou même d'un critère objectif modifié, la plus banale des décisions de la direction pourrait appuyer une demande pour préjudice psychologique. Un défenseur habile n'aurait aucun mal à faire d'un cas de stress [TRADUCTION] « chronique » ou [TRADUCTION] « d'installation graduelle » une demande pour préjudice psychologique en invoquant un unique incident, celui qui a fait déborder le vase, pour ainsi dire. L'employé trop sensible dont la vie personnelle ou professionnelle est une source de stress intense pourrait fort bien avoir une réaction violente à une décision cruciale de la direction. La décision de mettre un employé à pied ou de mettre fin à son emploi, avec ou sans motif valable, peut fort bien entraîner une dépression et une incapacité à trouver un autre travail. Toutefois, est-ce là le genre de demandes qui devait, selon l'intention du législateur, donner lieu à une indemnisation? Je ne pense pas. En décidant le contraire, on se trouverait à sanctionner un régime dans le cadre duquel l'exception à la règle deviendrait la règle. À mon avis, un critère subjectif ou un critère objectif modifié seraient incompatibles avec l'objet de la modification apportée en 1992 [la définition d'accident] et avec son libellé. Pour ces motifs, la Commission était fondée à

imposer un critère objectif aux fins de décider si un événement est traumatique. Bien formulée, la question est celle de savoir si une personne raisonnable considér[er]ait l'événement soudain comme un événement traumatique (qui sort de l'ordinaire ou ne fait pas partie de ce qui est normal ou habituel) parce qu'il s'agit du genre d'événement qui, selon toute vraisemblance, est susceptible d'entraîner l'incapacité d'un employé de continuer à occuper son emploi. [par. 51]

[72] À notre avis, si le Tribunal d'appel avait appliqué le critère qui s'impose aux faits de l'espèce, il aurait nécessairement conclu qu'une personne raisonnable ne considérerait pas le fait que des chaussures ont été déplacées et que d'autres employés ont ensuite nié l'avoir fait comme le genre d'événement qui, selon toute vraisemblance, est susceptible d'entraîner l'incapacité d'un employé de continuer à occuper son emploi. Ce que le Tribunal a décrit était un cas de stress d'installation graduelle, qui était d'ordre cumulatif. Comme l'explique l'arrêt *D.W.*, « [l]a notion voulant que l'événement doive provoquer une réaction "violente" écarte celle voulant que la demande d'indemnité fondée sur le [TRADUCTION] "stress chronique" soit recevable au titre d'un accident indemnisable » (par. 41).

IV. Conclusion

[73] Pour ces motifs, nous sommes d'avis d'accueillir l'appel, d'annuler la décision du Tribunal d'appel et de rétablir celle de la Commission. Comme il n'y a pas de raison pour nous de ne pas suivre notre pratique habituelle dans ce genre d'affaires, nous n'adjudgerions pas de dépens.

English version of the judgment of the Court delivered by

RICHARD, C.J.N.B. and QUIGG, J.A.

I. Introduction

[1] The *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, 5th ed. (Arlington, Va.: American Psychiatric Association, 2013), “*DSM*,” is a compendium of psychiatric diagnoses and is widely recognized as the definitive work on the subject. It stipulates diagnostic criteria for, and classifies, mental disorders. One of these disorders is known as *Posttraumatic Stress Disorder*, often referred to as PTSD.

[2] In the most recent edition of the *DSM*, the diagnostic criteria for PTSD have eight main components, all of which are required for the diagnosis. The very first of these reads as follows:

A. Exposure to actual or threatened death, serious injury, or sexual violence in one (or more) of the following ways:

1. Directly experiencing the traumatic event(s).
2. Witnessing, in person, the event(s) as it occurred to others.
3. Learning that the traumatic event(s) occurred to a close family member or close friend. In cases of actual or threatened death of a family member or friend, the event(s) must have been violent or accidental.
4. Experiencing repeated or extreme exposure to aversive details of the traumatic event(s) (e.g., first responders collecting human remains; police officers repeatedly exposed to details of child abuse).

Note: Criterion A4 does not apply to exposure through electronic media, television, movies, or pictures, unless this exposure is work related.

- [3] One who has not been exposed to actual or threatened death, serious injury, or sexual violence in one or more of the described ways does not meet the *DSM* diagnostic criteria for PTSD, although that person may well suffer from some mental disorder or mental injury.
- [4] In the context of personal injury actions, not meeting PTSD criteria for a mental disorder is not fatal to one's claim for mental injury: *Saadati v. Moorhead*, 2017 SCC 28, [2017] 1 S.C.R. 543.
- [5] Similarly, in the context of a workers' compensation claim in New Brunswick, claims for mental stress are not to be ruled out simply because one does not meet the *DSM's* PTSD criteria: *D.W. v. Workplace Health, Safety and Compensation Commission and Via Rail Canada Inc.*, 2005 NBCA 70, 288 N.B.R. (2d) 26. However, whether one meets the criteria or not has a significant effect on how a claim is assessed or adjudicated.
- [6] If a claim is in respect of a disablement found to meet the diagnostic criteria for PTSD regarding a traumatic event that arises out of and in the course of employment, the claim is generally compensable, but, if the disablement does not meet the criteria, it must then be shown that the disablement is the result of an acute reaction to a traumatic event. Whether an event qualifies as traumatic for the purposes of that analysis is determined by applying an objective standard pursuant to which "[t]he question [...] is whether the reasonable person would regard the precipitous event as a traumatic one (out of the usual, expected or ordinary) because it is the type of occurrence that could realistically result in an employee being unable to continue with his or her employment": *D.W.*, per Robertson J.A. at para. 51.
- [7] To undertake the requisite analysis, the Workplace Health, Safety and Compensation Commission has adopted policies, which are binding upon those who process claims as well as upon the Appeals Tribunal established under the *Workplace Health, Safety and Compensation Commission and Workers' Compensation Appeals Tribunal Act*, S.N.B. 1994, c. W-14 ("*WHSCC Act*"), s. 21(9.1). In the case of the

Appeals Tribunal, any such policy can be returned to the Commission for reconsideration if it is found to be patently unreasonable, or, if the policy is found to be unlawful or unconstitutional, the Appeals Tribunal can decline to apply it: *Workers' Compensation Appeals Tribunal v. Province of New Brunswick and Workplace Health, Safety and Compensation Commission*,, 2019 NBCA 77, [2020] N.B.J. No. 20 (QL).

[8] The policy that sets out the conditions for entitlement for mental stress claims is known as Policy 21-103. It has gone through various iterations over the years. In its current form, the Policy (Release 5) notes that workers' compensation claims for mental stress are excluded from the definition of accident unless the disablement caused by mental stress is the result of an acute reaction to a traumatic event that arose out of and in the course of the worker's employment. The Policy goes on to state that "[f]or workers diagnosed with PTSD by a qualifying psychologist or psychiatrist, WorkSafeNB does not need to assess whether there was a traumatic event, as the occurrence of a traumatic event is inherent to the PTSD diagnosis." However, the Policy adds that "[i]n determining whether the event and the exposure to an event is traumatic, WorkSafe uses the most recent *American Psychiatric and Statistical Manual of Mental Disorders*." The combined effect of these statements, viewed through the prism of this Court's jurisprudence, is that, if a person receives the diagnosis of PTSD on account of meeting the diagnostic criteria set out in the *DSM*, there is then no need to assess the traumatic event through the objective standard elaborated in *D.W.* It does not mean, however, that the opinion of a psychologist or psychiatrist that one suffers from PTSD should be accepted if it is shown or is apparent that the *DSM's* diagnostic criteria are not met. In other words, it is not sufficient for a mental health professional to have said that a claimant suffers from PTSD if it is apparent that the individual does not meet the *DSM* criteria for PTSD. If this occurs, the precipitous event must be assessed on application of the objective test described in *D.W.* in determining whether it qualifies as traumatic for compensation purposes.

[9] The present case concerns a woman who was not exposed to actual or threatened death, serious injury, or sexual violence, and thus did not meet the *DSM's*

diagnostic criteria for PTSD, but who was nevertheless diagnosed as suffering from PTSD by a psychologist.

[10] On the basis of a Trauma Symptom Inventory, the psychologist reasoned that Françoise Sauvageau met the other criteria for PTSD. According to him, although she was not exposed to the conditions required to meet the first component of the criteria, she was exposed repeatedly to psychological harassment, which caused her symptoms. He says the repetition of the alleged harassment had harmful effects on her.

[11] Ms. Sauvageau alleged various incidents in the workplace, occurring over time, which she regarded as harassment. None were physical or sexual in nature. The one that precipitated her claim for compensation occurred on January 15, 2018, after she returned to her workplace after having been off work on account of stress since September 25, 2017. The incident began when she noticed that her work shoes had been moved. The assistant manager and another employee denied having moved them, but Ms. Sauvageau later discovered otherwise. This incident is said to have been the triggering event for her claim for mental stress.

[12] Applying Release 004 of Policy 21-103, which was then in effect, the Commission refused Ms. Sauvageau's claim. At this point, no one had diagnosed PTSD. Rather, a psychologist had opined that Ms. Sauvageau suffered from stress and anxiety. He reported the stress was more harmful than usual because, as it was associated with what he described as psychological harassment, it infringes upon a person's dignity and respect. The PTSD diagnosis only surfaced after the Commission rejected Ms. Sauvageau's claim.

[13] In the appeal that followed, the Appeals Tribunal, also applying Release 004 of Policy 21-103, came to a different conclusion. The Tribunal held that, because Ms. Sauvageau was diagnosed with PTSD, its analysis need not go any further. Nevertheless, the Tribunal went on to determine that psychological intimidation, culminating in the moving of her effects, caused Ms. Sauvageau to believe she was the victim of malice by her work colleagues. According to the Tribunal, such an incident was outside the scope of

normal human experience and therefore qualified as a traumatic event. As a result, Ms. Sauvageau was found to qualify for compensation under the scheme set out in the *Workers' Compensation Act*, R.S.N.B. 1973, c. W-13 "WC Act."

[14] The New Brunswick Liquor Corporation, Ms. Sauvageau's employer, appeals the decision on grounds that involve both questions of law and of fact. For the reasons set out below, we would allow the appeal and restore the decision of the Commission. In our view, the Appeals Tribunal erred in law in two respects: (1) relying on a diagnosis of PTSD that clearly did not meet the diagnostic criteria set out in the most current version of the DSM; and (2) in concluding that, on application of the objective test elaborated in *D.W.*, the precipitous event was a traumatic one.

II. Factual overview

[15] In January 2003, Ms. Sauvageau began a job working as a part-time sales associate at her employer's liquor store in Grand Falls. Ms. Sauvageau's duties included some management and marketing duties. By all initial accounts, Ms. Sauvageau was a good employee "worthy of praise and distinction."

[16] On September 25, 2017, Ms. Sauvageau obtained a note from her family doctor recommending she be off work until January 18, 2018. According to the family doctor, Dr. Claude Richard, Ms. Sauvageau was reporting having been doing the work of three employees for the last 1.5 years; having tried unsuccessfully to sort things out with her union; being burnt out, very tired, very emotional; having trouble sleeping; trouble concentrating; and a lack of appetite. Dr. Richard opined Ms. Sauvageau was suffering from burnout and adjustment disorder with depressed mood.

[17] Dr. Richard prepared progress reports from September 2017 to December 2017, in which she noted Ms. Sauvageau was making some progress but "still lack[ed] energy, still tired. Not emotional." In addition to the mental stress claims, Ms. Sauvageau also appears to have been suffering some physical disabilities. For example, in some reports Dr. Richard described Ms. Sauvageau as being unable to unload pallets, having to

avoid both repeatedly lifting heavy items and any repetitive movements and being unable to wash the floors.

[18] Eventually, Ms. Sauvageau's return to work was accelerated to begin January 11, 2018.

[19] On January 15, 2018, Ms. Sauvageau arrived at work and noticed that her shoes were no longer located where she usually kept them. She asked the assistant manager and another employee two or three times if they had moved her belongings, and in particular her shoes. Both individuals responded they did not know where her shoes were and that they had not touched them.

[20] In the assistant manager's presence, Ms. Sauvageau viewed a video from the store's surveillance camera. The video clearly showed that, on January 12, 2018, after the store was closed, the assistant manager removed Ms. Sauvageau's shoes from under the latter's desk and that the other employee was present during the incident.

[21] On January 18, 2018, Ms. Sauvageau reported to the Commission she had sustained a work-related accident on January 15, 2018. In that report, the accident was described as:

[TRANSLATION]

Mental exhaustion, trouble concentrating and inability to tolerate intimidating and harassing workplace behaviour. And an accumulation of many stressors that continue to add up.

[22] The same day, she reported the incident to her employer by phone and letter. The letter included an incident report wherein she described the following:

As you well know, I have been on sick leave for a period of exceeding three months which has been extended and this because of the toxic work environment I have been experiencing at the ANBL in Grand Falls. My mental health is in a terrible state and can no longer function in my daily responsibilities as P.P.T. which I have been diligently

doing for the last twelve years but affected to this work for fifteen years.

[23] In a report for the Commission dated January 18, 2018, Dr. Richard set out the following diagnosis: [TRANSLATION] “burnout (adjustment disorder with anxiety + depressed mood)”. Under the heading current symptoms, she wrote: [TRANSLATION] “Returned to work on January 11 and on January 15 there was an incident at work (psychological harassment/abuse of power).” The doctor noted Ms. Sauvageau was much more emotional since the January 15 incident, and recommended she undergo psychotherapy treatments.

[24] Dr. Richard once again recommended an absence from the workplace, this time for two months.

[25] On January 19, 2018, Ms. Sauvageau filed a complaint with her employer alleging that the latest incident was not an isolated one and was merely the tip-of-the iceberg. She wrote:

This incident as far as I am concern (sic) and how I felt at the time of this incident is a great lack of respect from my co-workers, intimidation and harassment from them. I feel that we do not form a team but adversaries. The work environment has been toxic for many years and something needs to be done.

[26] In response to Ms. Sauvageau’s complaint, her employer retained the services of an independent investigator. The results of the investigation revealed it was Ms. Sauvageau’s own behaviour that had contravened the respectful workplace policy and created a poisonous workplace. Consequently, on May 3, 2018, Ms. Sauvageau received a verbal warning from her employer and was moved to the Perth-Andover store.

[27] In the months that followed, Dr. Richard provided the Commission with additional reports. She also referred Ms. Sauvageau to Mr. Richard Bérubé, a psychologist. In a report dated May 30, 2018, Mr. Bérubé describes Ms. Sauvageau as

suffering from depression of moderate severity as well as anxiety and other problems relating to her work. He wrote as follows:

[TRANSLATION]

Overall, we notice that she had lost confidence in the others. She was hurt and cynical with respect to the toxic atmosphere at work and the lack of humanity she felt from some colleagues. Ms. Sauvageau is worried that her colleagues will do the same thing again.

More specifically, the client was a victim of bullying and indifference, her reputation was attacked, and her skill set and professionalism were questioned. [...] She felt that her personal integrity was compromised. She is very insecure about her future.

She was treated unjustly and harassed for no apparent reason with respect to her work. She suffered this harassment at the hands of her colleagues and certain people in management positions for several years. Ms. Sauvageau has psychological sequelae following these incidents of harassment.

Ms. Sauvageau suffered great psychological distress because her work conditions were interfered with, her colleagues isolated her, refused to communicate with her and violated her dignity. She is profoundly hurt and her inalienable right to integrity and dignity has been infringed upon.

In fact, the psychological harassment phase really appears when the targeted person realizes that the malice is directed towards him or her. In other words, it is when the person becomes aware that the refusal to communicate is obvious and humiliating, the criticisms regarding his or her work become unpleasant and the words and attitudes directed at him or her are offensive that a part of his or her identity is extinguished. The effects on a person's psyche are then a lot more serious when he or she sees that there is an [TRANSLATION] "intention to harm" directed towards him or her. We have trouble believing that such malice could reveal itself, then the confusion and the anxious questioning begin: [TRANSLATION] "What have I done for them to treat me this way?" and desperate attempts to [TRANSLATION] "change things, to improve them". This causes injury to one's self esteem and undermining of one's self-confidence that no longer have anything to do with the

stress. That is an injury to one's self-respect, a violation of one's dignity. At the same time, the client suffered from bitter disillusion regarding the sudden loss of confidence in her employer, her supervisors or her colleagues. The disillusion is even greater, given that the person is devoted and invested in her work. In fact, if an excess of stress is destructive, harassment, by its very nature, is destructive, because it infringes on an individual's dignity and respect.

[28] He arrived at the following diagnosis:

[TRANSLATION]

As a diagnosis (quoted from the *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, 5th ed. (DSM-5)), Ms. Françoise Sauvageau suffers from a Depressive Disorder, of moderate severity with anxious distress (296.22) and Other problem related to employment (V62.29).

[29] On June 26, 2018, the Commission denied Ms. Sauvageau's claim for benefits on the basis her condition did not meet the definition of accident. On September 4, 2018, following the Commission's decision, Dr. Richard wrote to the Commission:

[TRANSLATION]

There is no doubt that Françoise suffers from posttraumatic stress in relation to workplace harassment [...]

[30] Following this, Mr. Bérubé sent another letter to the Commission wherein he concluded:

[TRANSLATION]

The client suffers from Posttraumatic Stress Disorder with Derealization (309.81).

[31] On November 8, 2018, Ms. Sauvageau advised the Appeal's Tribunal she would appeal the Commission's decision. The hearing was set for March 27, 2019.

[32] In a letter dated February 15, 2019, Ms. Sauvageau advised the Appeals Tribunal she intended to call three witnesses, Mr. Bérubé, and two former work colleagues. Ms. Sauvageau obtained two additional medical reports: one from Mr. Bérubé

dated August 7, 2018; and another from Dr. Richard dated September 4, 2018. Mr. Bérubé's report indicated Ms. Sauvageau had undergone a psychometric test called the Trauma Symptom Inventory/2nd Edition. It is used to evaluate post-traumatic stress and other psychological sequelae relating to traumatic events. In his report, Mr. Bérubé reiterated his opinion that Ms. Sauvageau suffered from post-traumatic stress with derealisation:

[TRANSLATION]

Ms. Sauvageau was exposed to repeated psychological abuse in the form of psychological harassment at her workplace. This psychological abuse violated her personal integrity. Even though she was not exposed to actual or threatened death, serious injury or sexual violence, there is nonetheless the presence of the following typical symptoms associated with psychological harassment suffered by the client at her workplace.

I add that psychological harassment is reflected in a dynamic of a series of hostile words and actions that, isolated, could appear harmless, but when constantly repeated have harmful effects (Leymann, 1996). In this definition, it is important to observe a particular aspect of psychological harassment, that is when one analyzes each action separately, one risks trivializing this insidious form of violence, because the actions can appear harmless. It is the synergetic and repetitive nature of these actions that produce destructive effects that end up breaking what logically the person who was the target of the harassment [*sic*].

When compared to patients who have developed a traumatic stress disorder following traumatic accidents, the victims of psychological harassment show heightened distress, comparable only to victims of rape.

[Emphasis added.]

[33] The family doctor's report supported this diagnosis.

[34] At the hearing before the Appeals Tribunal on March 27, 2019, Ms. Sauvageau testified as did two of her former colleagues and Mr. Bérubé. The employer was represented by an advocate. A representative of the Corporation testified that the diagnosis of PTSD was only made after Ms. Sauvageau's move to Perth Andover, but

otherwise the employer did not adduce any medical evidence, nor did it cross-examine Mr. Bérubé. On June 24, 2019, Ms. Sauvageau's appeal was allowed and the Commission was ordered to pay Ms. Sauvageau benefits and to reimburse her for medical expenses incurred since January 15, 2018.

III. Analysis and Decision

A. *Legislative Scheme and Commission Policies*

[35] The compensatory aspect of the workers' compensation scheme in New Brunswick was succinctly explained in *Workplace Health, Safety and Compensation Commission v. St-Onge*, 2018 NBCA 53, [2018] N.B.J. No. 198 (QL):

Under the law governing workers' compensation in New Brunswick, compensation is payable when a worker who is covered by the regime is injured or killed in an accident arising out of and in the course of his or her employment. For the purposes of the regime, the term "accident" has a much broader meaning than simply an unfortunate, unexpected and unintentional event. It also includes injury or death from physical or natural causes arising out of and in the course of a worker's employment. Whether an injury or death in fact arises out of and in the course of one's employment is something that can be difficult to prove. This difficulty is attenuated by a statutory presumption which provides that if one is established, the other is presumed. Thus, if an injury or death is shown to have occurred in the course of a worker's employment, it is presumed it also arose out of that employment unless there is evidence to the contrary. [para. 1]

[36] The presumption to which the Court referred is found in s. 7(2) of the *WC Act*. It works synchronously with the concept of accident, a statutorily defined term. The term is broadly defined when it comes to physical injuries, but expressly excludes "the disablement of mental stress or a disablement caused by mental stress" except in cases where the disablement results from "an acute reaction to a traumatic event." For the sake of completeness, the definition is reproduced below:

“accident” includes a wilful and intentional act, not being the act of a worker, and also includes a chance event occasioned by a physical or natural cause, as well as a disablement caused by an occupational disease and any other disablement arising out of and in the course of employment, but does not include the disablement of mental stress or a disablement caused by mental stress, other than as an acute reaction to a traumatic event[.]

[Emphasis added.]

« accident » comprend un acte volontaire et intentionnel autre que celui du travailleur; il comprend aussi un événement fortuit dû à une cause physique ou naturelle de même que l’incapacité causée par une maladie professionnelle et tout autre incapacité survenant par le fait et à l’occasion de l’emploi, mais ne comprend pas l’incapacité de la tension mentale ni l’incapacité causée par la tension mentale, sauf en tant que réaction violente à un événement traumatique[.]

[C’est moi qui souligne.]

[37] Decisions on workers’ compensation claims are first made by an employee of the Commission and are subject to being appealed to the Appeals Tribunal, within the time and on the conditions prescribed in the *WHSCC Act*. Pursuant to s. 21(9), the Appeals Tribunal has two principal obligations: (1) it must make a decision based on the real merits and justice of the particular case; and (2) it must apply the relevant policies approved by the Commission. If the Appeals Tribunal considers a particular policy to be patently unreasonable, it must refer the policy to the Commission’s Board of Directors with written reasons: s. 21(9.2). The Board then determines if the policy is patently unreasonable, and, if so, amends it accordingly. The Appeals Tribunal must apply any policy so amended or any policy returned to it by the Board which is not found to be unreasonable. Of course, the Appeals Tribunal is not bound to apply a policy shown to be unlawful or unconstitutional: *Workers’ Compensation Appeals Tribunal v. Province of New Brunswick and Workplace Health, Safety and Compensation Commission*, 2019 NBCA 77, [2020] N.B.J. No. 20 (QL).

[38] In some circumstances, a decision of the Appeals Tribunal may be reconsidered (s. 22.1 of the *WHSCC Act*); however, in most cases, the Appeal Tribunal’s decision is “final, subject only to an appeal to the Court of Appeal involving any question as to its jurisdiction or any question of law” (s. 21(12) or the *WHSCC Act*). The scope of such appeals and the applicable standards of review have recently been summarized in *Longphee v. Workplace Health, Safety and Compensation Commission*, 2020 NBCA 45, [2020] N.B.J. No. 157 (QL), in the following terms:

In our view, [*Canada (Minister of Citizenship and Immigration) v. Vavilov*, 2019 SCC 65, [2019] S.C.J. No. 65 (QL)] does not fundamentally change our Court’s approach to appeals against decisions of the Appeals Tribunal as set out in [*VSL Canada Ltd. v. Workplace Health Safety and Compensation Commission and Duguay et al.*, 2011 NBCA 76, 376 N.B.R. (2d) 292]. As Drapeau C.J.N.B. explained, decisions that are the product of a palpable and overriding error of fact (or of mixed law and fact) cannot be said to be made “upon the real merits of the case” as required by the legislation. If anything, *Vavilov* simply provides us with an opportunity to standardize the language to be used in appellate review of appeals against decisions of the Appeals Tribunal. Terms such as material errors, unreasonableness and the like are no longer applicable in these types of cases. Decisions of the Appeals Tribunal that raise questions of law or jurisdiction must be reviewed in the Court of Appeal on the correctness standard; whereas decisions that raise questions of fact, or questions of mixed law and fact where no question of law is readily extricable, will be reviewed on the palpable and overriding standard in order to determine whether the decision was made “upon the real merits of the case.”

[para. 18]

[39] The Commission has adopted a number of policies for processing claims. As stated above, the one in play in this appeal is Policy 21-103 titled “Conditions for Entitlement – Traumatic Mental Stress.” When Ms. Sauvageau made a claim following the January 15, 2018 incident, Release 004 of the Policy, which became effective March 29, 2017, was applicable. It remained the applicable policy throughout the processing of her claim, including at the time of the hearing before the Appeals Tribunal. However, before the Appeals Tribunal’s decision was issued, Release 5 of Policy 21-103 became effective. Nevertheless, the Appeals Tribunal applied Release 004.

[40] Release 004 of Policy 21-103 defined PTSD as a condition described in the most recent edition of the *DSM*. It outlined the claims adjudication process by first setting out the requirements of s. 7 of the *WC Act* and of the definition of accident. It then went on to acknowledge that when stressors are overwhelming one might be diagnosed with a psychological or psychiatric injury. A four-part test is used to determine if a claim

for mental stress is compensable. It states that, to be compensable, the mental stress must: (1) be an acute reaction to a sudden and unexpected traumatic event; (2) the traumatic event must have arisen out of and in the course of the worker's employment; (3) it must not have been caused by a decision of the worker's employer relating to the management and monitoring of the worker's employment; and (4) the stress must result in a mental or physical condition described in the most recent *DSM*. Release 004 goes on to say that a traumatic event is when a person has been exposed to death, threatened death, actual or threatened serious injury or actual or threatened sexual violence. It continues by referring to the ways such exposure can occur, as listed in the first component of the *DSM*'s diagnostic criteria. The policy provides several examples of pressures and tensions that typically would not satisfy the test of an acute reaction to a sudden and unexpected traumatic event. Notable among these is "interpersonal relationships and conflicts."

[41] Release 004 of the Policy speaks of the need for medical information in adjudicating claims, by requiring that a diagnosis be obtained by a registered psychologist or psychiatrist. It then turns to the particular case of emergency response workers.

[42] As for Release 5 of Policy 21-103, it begins with definitions. Significant among these is the definition of PTSD, which is stated to mean post-traumatic stress disorder as that condition is described in the most recent edition of the *DSM*. In some respects, Release 5 is a streamlined version of Release 004, except that it adds that "[f]or workers diagnosed with PTSD by a qualif[ied] psychologist or psychiatrist, WorkSafeNB does not need to assess whether there was a traumatic event, as the occurrence of a traumatic event is inherent to the PTSD diagnosis. In these cases, WorkSafeNB will only need to determine if the traumatic event arose out of and in the course of the employment."

B) *The Analytical Framework for Assessing the Traumatic Event*

[43] Several decisions of this Court have considered the "acute reaction to a traumatic event" exception to the mental stress exclusion found in the definition of

“accident” in the *WC Act*. Not one of these decisions has found compensation to be payable as a result of interpersonal conflicts within the workplace. Three decisions are relevant to this appeal: *D.W.*, decided in 2005, *Hébert v. New Brunswick (Workplace Health, Safety and Compensation Commission)*, 2017 NBCA 43, [2017] N.B.J. No. 243 (QL) and *Perry v. Workplace Health, Safety and Compensation Commission*, 2018 NBCA 80, [2018] N.B.J. No. 291 (QL). These three decisions were rendered before the amendments to the *WHSCC Act* making the policies of the Commission binding on the Appeals Tribunal.

[44] *D.W.* involved a worker who had made several complaints of poor lighting and noise levels after the location of her place of employment had changed. After getting no satisfaction from her supervisor, she brought her complaint to upper management. This led to a confrontation with her supervisor, following which *D.W.* was diagnosed with a major and resistant depression, a condition for which she claimed compensation under the *WC Act*. Her claim was rejected both by the Commission and by the Appeals Tribunal. *D.W.*'s appeal to the Court of Appeal was dismissed on the grounds the incident with her supervisor did not qualify as a traumatic event.

[45] *D.W.* presented the Court with its first opportunity to consider the mental stress exception to the definition of accident under the *WC Act*. Robertson J.A., for the Court, began with a historical analysis of what led to the adoption of the definition. He then formulated a test for the determination of whether claims fall within the “acute reaction to a traumatic event” exception to the general exclusion of mental stress. With one exception, he found himself in general agreement with the Commission’s policies pursuant to which stress-related claims were to be assessed. According to Policies 21-103 and 21-103.01, in effect at the time, a stress-related claim had to be assessed using six factors. Robertson J.A. summarized the policy requirement:

[...] the Commission’s policies lay down the following directives for assessing stress-related claims. First, the traumatic event must have arisen out of and in the course of employment. Second, a traumatic event is defined as an event that is sudden and unexpected: one that is outside the range of usual human experience. Third, an employment

decision affecting the terms and conditions of employment does not qualify as a traumatic event. Fourth, cases of chronic or gradual onset stress, being cumulative in nature, do not qualify as a traumatic event. Fifth, what is or is not a traumatic event must be measured objectively. Sixth, a claim will only succeed if the worker is diagnosed as having the symptoms of one who suffers from a post-traumatic stress disorder. [...] [para. 38]

[46] Robertson J.A. did not agree with the last condition. He was also troubled with other aspects of the Commission's policies, which he pointed out were not binding on either the Appeals Tribunal or the Court. He explained that, at one extreme of mental health claims are those cases where a worker receives a professional diagnosis of post-traumatic stress disorder using the *DSM*, and at the other extreme are those claims tied to the implementation of typical management decisions. The former type of claims would succeed while the latter would not. Difficulties arise regarding claims that fall in between those extremes. For those cases, Robertson J.A. elaborated an objective test, which he formulated into a question: "whether the reasonable person would regard the precipitous event as a traumatic one (out of the usual, expected or ordinary) because it is the type of occurrence that could realistically result in an employee being unable to continue with his or her employment" (para. 51).

[47] *D.W.* rejects the notion that the triggering event must be acute, as it is the reaction to the event that must be acute. Robertson J.A. points out that "cumulative effects of stressors experienced within the workplace do not qualify as a traumatic event" but exposure to "a series of traumatic events which over time lead to a diagnosis of post-traumatic stress syndrome" is relevant, "provided each occurrence qualifies as a traumatic event" (para. 45).

[48] We pause to note that some aspects of *D.W.* must be read with caution. It applies an earlier edition of the *DSM* and now dated versions of the Commission's policies, and they reflect an era when the Appeals Tribunal was not bound to follow the Commission's policies. Nevertheless, the framework for assessing mental stress claims elaborated in *D.W.* remains relevant.

[49] In turn, *Hébert* and *Perry* applied the *D.W.* framework for the assessment of mental stress claims. *Hébert* clarified some aspects of the framework; *Perry* applied it.

[50] In *Hébert*, an ambulance attendant encountered several situations in the course of his employment, leading him to be diagnosed with post-traumatic stress disorder. The Commission initially rejected his claim for compensation, but the Appeals Tribunal accepted evidence from a psychologist that Mr. Hébert suffered from PTSD but found the triggering events not to be outside the realm of what might be witnessed generally by ambulance drivers. On appeal, the Court held that the Appeals Tribunal erred in its application of the *D.W.* approach.

[51] *Hébert* predated 2016 amendments to the *WC Act* pursuant to which “if an emergency response worker is diagnosed with post-traumatic stress disorder by a psychiatrist or psychologist, it shall be presumed, unless the contrary is shown, that the post-traumatic stress disorder arose out of and in the course of the worker’s employment in response to a traumatic event or a series of traumatic events to which the worker was exposed in carrying out the worker’s duties as an emergency response worker” (s. 7.1(2)). As a result, the case stood to be determined on application of the *D.W.* analytical framework.

[52] Regarding PTSD claims, the Court reiterated the words of Robertson J.A.:

[...] it is universally accepted that employees who suffer from a post-traumatic stress disorder qualify for compensation benefits, provided of course the traumatic event arose out of and in the course of employment. Inevitably, such a diagnosis is made according to the *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders*, 4th ed. (DSM-IV). According to that manual, the essential feature of a post-traumatic stress disorder is that the distressing event must be outside the range of usual human experience. It is one that would be markedly distressing to any person and is usually, but not always, experienced with intense fear, terror and helplessness. The worker may be directly involved in the traumatic event or a witness thereto. The event will be sudden as well as a frightening or shocking experience. Invariably, a traumatic event involves

actual or threatened death or serious injury or a threat to one's physical integrity. Examples of a traumatic event are the employee who is a victim of a robbery or hostage-taking incident; the employee who witnesses the death or severe injury of a co-worker or who is the first to respond to victims of severe physical trauma or fatalities.

[para. 11 of *Hébert* and para. 44 of *D.W.*]

[Emphasis added]

[53] In *Hébert*, the Court went on to explain that, in cases where a stress-related condition results in PTSD, the traumatic event criterion “is subsumed within the diagnosis itself, because to make the very diagnosis it is necessary for the psychiatrist or psychologist to find the worker experienced a distressing event outside the range of usual human experience. Where the diagnosis is made and accepted, the focus will then be on determining whether the event was workplace-related and whether the reaction to the event was acute” (para. 12) (emphasis added).

[54] The Court concluded that the Appeals Tribunal had misinterpreted *D.W.* because it had asked itself whether the “traumatic event or events” in question were outside the realm of what an ambulance attendant might expect, rather than asking itself whether the event is one that is “outside the range of usual human experience” and “that would be markedly distressing to any person” (para. 15, referring to *D.W.* at para. 44). The Court also found error in the Appeals Tribunal’s dismissal of the claim because Mr. Hébert had not identified one particular incident that triggered the PTSD. As the Court pointed out, the record disclosed that Mr. Hébert had been exposed to a series of horrific incidents and that one or more had caused the PTSD. The Court concluded:

[...] While the psychologist may not have been able to identify one particular triggering event, the diagnosis of PTSD has not been called into question. In order to make that diagnosis, the psychologist had to conclude, as she did, that Mr. Hébert had “experienced, witnessed, or been confronted with an event or events that involve actual or threatened death or serious injury, or a threat to the physical integrity of oneself or others”. [...] [para. 19]

[Emphasis added.]

[55] The Court's conclusion in *Hébert* adds to the analytical framework elaborated in *D.W.* in two important respects: (1) it confirms that the diagnosis of PTSD must be consistent with the diagnostic criteria set out in the *DSM*; and (2) it confirms the diagnosis must be accepted if it is to form the basis for compensation. When the diagnosis is made in accordance with the *DSM* criteria, and it is accepted, the decision-maker does not then have to determine, on the objective standard, whether an event or a series of events passes muster.

[56] *Perry* is an example of the framework being applied. In that case, Ms. Perry had long been employed as a corrections officer. She had “witnessed and intervened as inmates fought, stabbed and slashed each other, self-mutilated, held a co-worker of hers hostage and hanged themselves” (para. 1). While none of these events had resulted in a disablement resulting from mental stress, a final event, which to some might seem more benign, led to her being diagnosed with PTSD. That incident occurred when Ms. Perry escorted an inmate to a Parole Board hearing and heard him describe “in great detail how he and an accomplice had randomly attacked a stranger in a park and stomped him to death” (para. 3). Following this, Ms. Perry was noted to cry uncontrollably when she recounted the event. Ms. Perry's eventual claim for compensation was rejected because it did not meet the “traumatic event” criteria of the *DSM-IV*. She asked for a reconsideration, this time including for consideration “her exposure to ‘stabblings, beatings, inmate's self-mutilation, burning, one attempted hanging, and one assault on myself by a female offender” (para. 9). The Commission referred Ms. Perry for a psychological assessment. She was diagnosed with “Adjustment Disorder with Depressed Mood.” The psychologist's report was reviewed by another psychologist who opined that Ms. Perry did not meet the requirement for benefits under the *WC Act*. As a result, her claim was again rejected, as were a second and third request for reconsideration notwithstanding the fact that, in the intervening time, the first psychologist updated her diagnosis to include PTSD “due to cumulative exposure to violence in the workplace” (para. 15). Ms. Perry appealed to the Appeals Tribunal, but her appeal was dismissed. She appealed that decision to this Court.

[57] The Court observed that “Ms. Perry’s PTSD was either delayed in diagnosis or delayed in onset” (para. 26). It explained that the diagnosis of PTSD had not been challenged and had in fact been accepted by the Appeals Tribunal. Having been accepted, and the record demonstrating the diagnosis having been made in accordance with the *DSM* diagnostic criteria (although the Tribunal was found to have erred in using the wrong edition of the *DSM*), the Court held there was no need to subject the traumatic event criterion to the objective test elaborated in *D.W.*

[58] Recall that *Hébert* added to the *D.W.* framework by clarifying that the diagnosis of PTSD has to have been made in accordance with the *DSM* diagnostic criteria and that it has to be accepted. At first blush, the following statement in *Perry* appears to be at odds with the second of these requirements:

[...] It would not have been open to the WCAT to reject the PTSD diagnosis, given the uncontroverted evidence provided by a qualified, Commission-appointed psychologist. It was the psychologist’s role to make a diagnosis, and, in the absence of contrary evidence, it was the WCAT’s role to apply the law in the context of that diagnosis. [para. 29]

[59] A close reading of *Perry* reveals that this statement is confined to the facts of that particular case. First, the diagnosis had been made in accordance with the *DSM* diagnostic criteria and as a result there was no reason to reject it on that basis; and second, it was made by a Commission-appointed psychologist and was both uncontradicted and unchallenged. Under those circumstances, there was no basis for the Commission to have rejected the diagnosis. This statement does not stand for the proposition that the Appeals Tribunal would be required to accept a psychologist’s diagnosis of PTSD that is inconsistent with the *DSM* diagnostic criteria or which is not accepted for some other legitimate reason.

[60] Regarding the *Hébert* clarification that the diagnosis must be made in accordance with the *DSM*’s diagnostic criteria, *Perry* clearly stands for the proposition that the most current edition of the *DSM* is applicable and that, when its diagnostic criteria is met and accepted by the decision-maker, it is not necessary to go behind the

criteria and ask “whether the reasonable person would regard the precipitous event as a traumatic one (out of the usual, expected or ordinary) because it is the type of occurrence that could realistically result in an employee being unable to continue with his or her employment” (*D.W.* at para. 51).

[61] In the end, the analytical framework for assessing mental stress claims, derived from *D.W.*, *Hébert* and *Perry*, can be summarized as follows:

1. Claims for the disablement of mental stress or disablement caused by mental stress are presumptively not compensable;
2. The presumption is rebutted when it is shown that the disablement results from an acute reaction to a traumatic event;
3. The traumatic event component of the exception is met when one or the other of the following occurs:
 - a. A licenced psychologist or psychiatrist diagnoses a worker with PTSD using the diagnostic criteria of the latest *DSM* regarding a triggering event (or a series of events each of which qualifies as traumatic) **and** the diagnosis is accepted by the Commission or the Appeals Tribunal, as the case may be; **or**
 - b. Where there is no diagnosis of PTSD or the diagnosis is not accepted by the decision-maker, the precipitous event is one that the reasonable person would regard as traumatic (out of the usual, expected or ordinary) because it is the type of occurrence that could realistically result in an employee being unable to continue with his or her employment;
4. The event (or series of traumatic events if PTSD results) arose out of and in the course of the worker’s employment;
5. The event (or series of events if PTSD results) caused an acute reaction disabling the worker from being able to function at work.

Note that this framework may not fully apply to emergency response workers who benefit from s. 7.1 of the *WC Act*.

[62] There remains to determine whether the applicable Policy 21-103, which the Appeals Tribunal was bound to apply, modified this framework. In our view, it did not.

[63] As stated earlier, at the time the matter was argued before the Appeals Tribunal, the relevant policy was Policy 21-103 Release 004. Release 5 came into effect a few weeks before the Appeals Tribunal's decision was rendered. Before us, the debates were based on the assumption Release 004 was the applicable policy. No one questioned whether Release 5 might have been applicable. Because of this, and because in our view the result in this case would be the same regardless of which version of the Policy is applied, we will not opine on which Release should have been applied.

[64] Both Release 004 and Release 5 of Policy 21-103 effectively apply the framework set out in *D.W., Hébert* and *Perry* to the effect that a diagnosis of PTSD by a qualified psychiatrist or psychologist does not require the Commission to assess whether there was a traumatic event that would meet the objective test elaborated in *D.W.* Both Releases state that all mental health claims are adjudicated on application of the criteria set out in the most recent edition of the *DSM*. These two statements could lead to an incongruity if interpreted independently. For example, any diagnosis of PTSD by a psychiatrist or psychologist would lead to a compensable claim even where it was demonstrated that the diagnosis does not meet the *DSM's* diagnostic criteria. In our view, the cumulative effect of both these statements is that, where a qualified psychiatrist or psychologist diagnoses PTSD on application of the *DSM* criteria, it is not then necessary for the Commission or the Appeals Tribunal, as the case may be, to subject the triggering event to the objective test elaborated in *D.W.* On the other hand, if a diagnosis of PTSD is shown not to have been made in accordance with the *DSM's* diagnostic criteria, the decision-maker is then obliged to subject the precipitous event to the objective test and determine whether the reasonable person would regard it as a traumatic one (out of the usual, expected or ordinary) because it is the type of occurrence that could realistically result in an employee being unable to continue with his or her employment.

C. *Application of the Legal Framework to the Facts of this Case*

[65] No one has even suggested, much less established, that Françoise Sauvageau was exposed to “actual or threatened death, serious injury, or sexual violence” in the workplace. She neither directly experienced such events; witnessed any occurring to others; learned that such had occurred to a close family member or to a close friend; nor experienced repeated or extreme exposure to aversive details of such traumatic events, as would, for example, a first responder having to collect human remains or a police officer repeatedly exposed to details of child abuse.

[66] Exposure to such conditions might have led to a diagnosis of PTSD in accordance with the diagnostic criteria set out in the most recent edition of the *DSM*. The absence of that exposure precludes a diagnosis in accordance with such criteria.

[67] In the present case, Mr. Bérubé diagnosed Ms. Sauvageau with PTSD after administering the Trauma Symptom Inventory, 2nd Edition. He concluded the results showed she suffered from PTSD. While that may be, such a diagnosis could not have been made in accordance with the *DSM* criteria where the first component of the criteria was not met. According to both the decisions of this Court and the Commission’s policies, only a diagnosis made in accordance with the *DSM* criteria displaces the need to assess whether the precipitous event qualifies as a traumatic event under the objective test elaborated in *D.W.*

[68] While it was certainly open for the Appeals Tribunal to accept Mr. Bérubé’s report and testimony and find that under the “Trauma Symptom Inventory” and some studies Ms. Sauvageau qualified for a diagnosis of PTSD, the Tribunal erred by failing to determine whether the diagnosis was made on application of the diagnostic criteria set out in the *DSM*. The portion of the *DSM* outlining the diagnostic criteria was in evidence before the Tribunal and the facts clearly established there was no exposure of the type required to ground the diagnosis. Had the Appeals Tribunal addressed the issue, it would necessarily have found that the diagnosis was not one made according to the *DSM* criteria for PTSD.

[69] Recall that the traumatic event component of the analytical framework for assessing mental stress claims requires either a diagnosis of PTSD, made according to the *DSM* criteria, or a determination that the person has suffered an objectively traumatic event. This exception exists because a diagnosis of PTSD, according to the *DSM* criteria, and unlike some other mental disorders, necessitates an objectively traumatic event. Mr. Bérubé's report explains that "psychological violence", in the form of psychological harassment, is analogous to physical violence, in that it is an attack on a person's integrity. This may indeed be true, or it may be Mr. Bérubé's expert opinion, but it does not represent the academic consensus on the issue according to this Court's understanding of the *DSM*. If at some future juncture, the *DSM* is amended to include "psychological violence" alongside "actual or threatened death, serious injury, or sexual violence", then, unless the Policy were changed, the Appeals Tribunal and the Commission would be bound by Policy 21-103 and would need to accept that diagnosis as made on application of the diagnostic criteria set out in the *DSM*.

[70] The Appeals Tribunal stated it could end its analysis once it was shown that PTSD was diagnosed. Nevertheless, it proceeded to purportedly apply the objective test elaborated in *D.W.* The Tribunal stated the test was whether a reasonable person, having experienced the history of what Ms. Sauvageau claims to have experienced, would have had the same reaction as she did to the January 15 event. With respect, this is an erroneous statement of the test. In *D.W.*, Robertson J.A. expressly rejected both an entirely subjective test and a modified objective one, yet the Appeals Tribunal applied a modified objective test.

[71] *D.W.* explains that a modified objective test is an objective test with a subjective component, where one would ask whether "a reasonable person standing in the shoes of the claimant, and possessing the same psychological profile, [would have] reacted in the same way" (para. 48). This is in contrast to a purely objective test, which "imposes the reasonable person standard without reference, for example, to the reasonable fears, concerns and circumstances of the claimant" (para. 48). Robertson J.A. justified his conclusion as follows:

In my view, the test for assessing whether an event is traumatic must be an objective one. If it were a purely subjective test or even a modified objective test, the most innocuous of management decisions could support a claim for psychological injury. It would not be difficult for the skilled advocate to turn a case of “chronic” or “gradual onset” stress into a claim of psychological injury by focusing on a single incident; the one that broke the camel’s back, so to speak. The overly sensitive employee who is experiencing a severely stressful home or work life might well suffer an acute reaction to a critical management decision. A decision to lay an employee off work or to terminate employment, with or without just cause, may well lead to depression and the inability to find alternative work. But are these the types of claims for which the Legislature intended that compensation benefits would be available? I think not. To hold otherwise would be to sanction a regime in which the exception to the rule would become the rule. In my view, a subjective or modified objective test would be incompatible with the object of the 1992 amendment [the definition of accident] and its wording. For these reasons, the Commission was correct in imposing an objective test for deciding whether an event is a traumatic one. The question properly formulated is whether the reasonable person would regard the precipitous event as a traumatic one (out of the usual, expected or ordinary) because it is the type of occurrence that could realistically result in an employee being unable to continue with his or her employment. [para. 51]

[72] In our view, had the Appeals Tribunal applied the correct test to the facts of this case, it would necessarily have concluded that a reasonable person would not regard the moving of shoes, and the subsequent denial by fellow employees of having done so, to be the type of occurrence that could realistically result in an employee being unable to continue with his or her employment. What the Tribunal described was a case of gradual onset stress, which was cumulative in nature. As *D.W.* explains, “[t]he notion that the event must induce an ‘acute’ reaction displaces the notion that a compensation claim based on ‘chronic stress’ qualifies as a compensable accident” (para. 41).

IV. Conclusion

[73] For these reasons, we would allow the appeal, set aside the decision of the Appeals Tribunal and restore that of the Commission. There being no reason for us not to follow our usual practice in these types of cases, we would not make any order of costs.